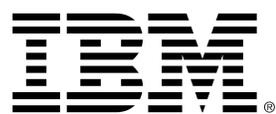


IBM Unica Interact
Versión 8.5.0 Fecha de publicación: 7 de junio de 2011

Guía del usuario



Copyright

© Copyright IBM 2011
IBM Corporation
Reservoir Place North
170 Tracer Lane
Waltham, MA 02451-1379

Todo el software y la documentación relacionada están sujetos a las restricciones de uso y difusión tal como se especifica en el Contrato de licencia del programa de IBM International, con derechos restringidos para los usuarios del gobierno de los Estados Unidos y la normativa de exportación aplicable.

Las empresas, los nombres y los datos utilizados en los ejemplos de este documento son ficticios, a menos que se especifique lo contrario.

IBM, el logotipo de IBM, el logotipo de Unica, NetInsight, Affinium y MarketingCentral son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de IBM Corporation en Estados Unidos, otros países o ambos. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas comerciales de IBM u otras empresas. © Copyright IBM Corporation 2011. Reservados todos los derechos.

Tabla de contenido

Prefacio Contacto con el soporte técnico de IBM Unica	9
1 Conceptos básicos de IBM Unica Interact	11
Descripción general	11
Conceptos básicos de Interact	12
Arquitectura de Interact	13
Campaign key concepts (conceptos clave)	15
Acerca de Campaign	15
Niveles de audiencia.....	16
Campañas.....	16
Celdas	17
Diagramas de flujo	17
Ofertas	18
Sesiones	18
Interact key concepts (conceptos clave).....	18
Entorno de diseño.....	18
Canales interactivos.....	19
Diagramas de flujo tiempo real	19
Puntos de interacción	19
Eventos	19
Perfiles	20
Entorno de ejecución	20
Sesiones de ejecución	21
Segmentos inteligentes.....	21
Puntos de encuentro.....	21
Reglas de tratamiento.....	21
API de Interact	22
Zonas	22
Trabajo con Interact.....	22
Usuarios de Interact.....	22

Flujo de trabajo de Interact	23
Planificación de una implementación de Interact	26
2 Configuración de una interacción	27
Entorno de diseño	27
Acerca de la API de Interact	29
Tarea 1: Crear un canal interactivo	31
Trabajo con canales interactivos	31
El número máximo de veces que se muestra una oferta	32
Para crear un canal interactivo	32
Acerca de mapping tables (asignación de tablas)	33
Para asignar la tabla del perfil a un canal interactivo	33
Para asignar las tablas de dimensión a un canal interactivo	34
Asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia	34
Ficha Resumen del canal interactivo	37
Tarea 2: Crear zonas y puntos de interacción	39
Trabajo con zonas	39
Para agregar una zona	40
Trabajo con puntos de interacción	40
Para agregar un punto de interacción	41
Referencia del punto de interacción	41
Tarea 3: Crear categorías y eventos	42
Trabajo con categorías	42
Para agregar una categoría	42
Trabajo con eventos	42
Para agregar un evento	45
Referencia del evento	45
Tarea 4: Crear restricciones de ofertas	46
Trabajo con restricciones	46
Para agregar una restricción de oferta	46
Para editar una restricción de oferta	47
Para activar y desactivar una restricción de oferta	48
Para eliminar una restricción de oferta	48
Tarea 5: Crear modelos de aprendizaje personalizado	48
Trabajo con modelos de aprendizaje	49

Para agregar un modelo de aprendizaje	49
Para editar un modelo de aprendizaje.....	50
Para eliminar un modelo de aprendizaje	50
Para activar y desactivar un modelo de aprendizaje.....	50
Tarea 6: crear segmentos inteligentes	51
Trabajo con segmentos inteligentes	51
Crear una sesión.....	51
Definir un diagrama de flujo tiempo real	52
Tarea 7: definir ofertas.....	52
definir ofertas	52
Para crear plantillas de oferta para Interact.....	53
Tarea 8: crear reglas de tratamiento	54
Trabajo con reglas de tratamiento	54
Elegibilidad de oferta	55
Marketing scoring.....	55
Opciones avanzadas de la regla de tratamiento	56
Trabajo con la ficha de estrategia de interacción	57
Para crear una ficha de estrategia de interacción	57
Para agregar una regla de tratamiento.....	58
Para agregar opciones avanzadas	59
Expresiones de opciones avanzadas de la regla de tratamiento	60
Para activar y desactivar reglas de tratamiento.....	61
Para eliminar reglas de tratamiento.....	62
Acerca de la implementación de fichas de estrategia de interacción.....	62
Para marcar una ficha de estrategia de interacción para implementación	63
Para cancelar una solicitud de implementación	63
Para marcar una ficha estrategia de interacción para cancelar la implementación	63
Referencia de estrategia de interacción	64
Tarea 9: Asignar celdas de selección y de control.....	64
(opcional) asignar celdas de selección y de control	65
Para anular códigos de celda	65
Tarea 10: Implementar la configuración de IBM Unica Interact	66
Implementar la configuración de Interact.....	66

3 Diagramas de flujo tiempo real..... 67

Acerca de diagramas de flujo tiempo real	67
Creación de diagramas de flujo tiempo real	68
Para crear diagramas de flujo tiempo real.....	69
Diagramas de flujo tiempo real y orígenes de datos	70
La tabla de perfil de la ejecución de prueba.....	70
Dimension tables (Tablas de dimensión).....	71
Configuración de diagramas de flujo tiempo real	71
Consultas e Interact	72
Acerca de tipos de datos y objetos almacenados	72
Campos derivados, variables de usuario, macros e Interact.....	73
Uso de EXTERNALCALLOUT	75
Acerca del proceso Interacción	75
Acerca del proceso Decisión	75
Para configurar el proceso Decisión.....	76
Para configurar ramas del proceso Decisión.....	76
Acerca del proceso RellenarSeg	77
Para crear segmentos inteligentes	77
Acerca del proceso Muestreo en diagramas de flujo tiempo real	78
Para configurar el proceso Muestreo.....	79
Acerca del proceso Selección en diagramas de flujo tiempo real.....	80
Para configurar el proceso Selección	80
Acerca del proceso Extracción en diagramas de flujo tiempo real.....	81
Para configurar el proceso Extracción	82
Conceptos básicos de las ejecuciones de prueba de diagramas de flujo tiempo real.....	83
Para configurar el tamaño de la ejecución de prueba	85
Para realizar una ejecución de prueba	85
Acerca de la implementación de diagramas de flujo tiempo real.....	86
Para implementar un diagrama de flujo tiempo real.....	86
Para cancelar una solicitud de implementación	86
Para cancelar la implementación de un diagrama de flujo tiempo real.....	87
4 IBM Unica Interact en diagramas de flujo tipo batch	88
Acerca del proceso Lista de interacción en diagramas de flujo tipo batch	88
Cuadro de proceso Lista de interacción	88
Para configurar el proceso Lista de interacción	89

5 Implementación en servidores de ejecución.....	93
Conceptos básicos de la implementación	93
Conceptos básicos de servidores de ejecución	96
Implementación y eliminación.....	96
Para realizar la implementación en el grupo de servidores de ejecución de producción	97
Para realizar la implementación en un grupo de servidores de prueba.....	98
Para cancelar la implementación.....	99
6 Creación de informes de IBM Unica Interact.....	100
Acerca de la creación de informes de Interact	100
Datos de informes de Interact.....	100
Informes y esquemas de creación de informes de Interact 8.0.0.....	101
Visualización de informes de Interact.....	103
Para ver informes desde la ficha Análisis del canal interactivo.....	104
Para ver informes de Interact desde la ficha Análisis de la campaña.....	104
Para ver los informes de Interact desde la página Herramientas de análisis	105
Acerca del componente del informe Rendimiento del punto de interacción	106
Informes de Interact disponibles en la ficha Análisis de canal interactivo	106
Acerca del informe Historial de implementaciones de canal (canal interactivo).....	106
Acerca del informe Resumen de actividad de evento de canal	107
Acerca del informe Resumen de rendimiento de punto de interacción de canal	107
Acerca del informe Inventario de reglas de tratamiento de canal	107
Acerca del informe Análisis de elevación del segmento interactivo	108
Informes de Interact disponibles en la ficha Análisis de la campaña.....	108
Acerca del informe Historial de implementaciones de canal (campaña).....	108
Acerca del informe Detalles de aprendizaje de oferta interactiva	109
Acerca de los informes Rendimiento de celda interactiva	109
Acerca de los informes Rendimiento de oferta interactiva	109
Acerca del informe Análisis de elevación de celda interactiva.....	110
Filtrado de informes	110
Para filtrar por punto de interacción.....	110
Para filtrar por evento o categoría	110
Para filtrar por oferta.....	111
Para filtrar por celda de selección	111
Para filtrar por tiempo	111

Para filtrar el informe Historial de implementaciones de canal.....	112
Para filtrar el informe Inventario de reglas de tratamiento de canal.....	112

Prefacio

- Contacto con el soporte técnico de IBM Unica

Contacto con el soporte técnico de IBM Unica

Si tiene problemas que no pueda resolver consultando la documentación, el contacto de su empresa responsable del soporte técnico puede realizar una llamada al soporte técnico de IBM Unica . Utilice la información que se proporciona en esta sección para garantizar que su problema se pueda resolver de manera eficaz y satisfactoria.

Si usted no es uno de los contactos de su empresa responsables del soporte técnico, póngase en contacto con el administrador de IBM Unica para obtener información.

Información que debe recopilar

Antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de IBM Unica , deberá recopilar la siguiente información:

- Una breve descripción de la naturaleza del problema.
- Mensajes de error detallados que aparecen cuando ocurre el error.
- Detalles de los pasos para generar el problema.
- Archivos de registro, archivos de sesión, archivos de configuración y archivos de datos.
- Información acerca del producto y entorno del sistema, que puede obtener como se describe en la sección “Información del sistema” más adelante.

Información del sistema

Al llamar al soporte técnico de IBM Unica , es posible que se le pida que proporcione información acerca de su entorno.

En caso de poder iniciar la sesión con normalidad, gran parte de esta información estará disponible en la página “Acerca de”, que proporciona información acerca de cualquier aplicación de IBM Unica instalada.

Puede acceder a la página “Acerca de” seleccionando **Ayuda > Acerca de**. En caso de que no se pueda acceder a la página “Acerca de”, podrá obtener el número de versión de cualquier aplicación de IBM Unica visualizando el archivo `version.txt` situado en el directorio de instalación de cada aplicación.

Información de contacto para el soporte técnico de IBM Unica

Si desea comunicarse con el soporte técnico de IBM Unica , consulte el sitio web de Soporte Técnico de Productos IBM Unica : (<http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm>).

1 Conceptos básicos de IBM Unica Interact

- Descripción general
- Conceptos básicos de Interact
- Arquitectura de Interact
- Campaign key concepts (conceptos clave)
- Interact key concepts (conceptos clave)
- Trabajo con Interact

Descripción general

Interact es un motor interactivo que dirige ofertas personalizadas a visitantes de canales de marketing de entrada. Puede configurar Interact para que actúe de manera conductual, estrictamente sobre la base de eventos, situacional, estratégica, etc. Interact es un módulo de la suite IBM Unica de herramientas de gestión de marketing empresarial, y está integrado con IBM Unica Marketing.

Interact explota datos en línea y fuera de línea (conocimiento histórico profundo de los clientes así como las actividades actuales de estos) para crear interacciones con clientes en tiempo real que aumentan las ventas, construyen relaciones, generan pautas, aumentan los índices de conversión, optimizan el uso de canales y reducen el agotamiento. Puede establecer las reglas empresariales y las estrategias de ventas o servicios que impulsan las interacciones en tiempo real, y puede modificarlas para reflejar el aprendizaje continuo a partir de sus esfuerzos de marketing.

Totalmente integrado con la suite IBM Unica , Interact proporciona a una organización de marketing la capacidad de coordinar estrategias de tratamiento de clientes de entrada en tiempo real con campañas de salida tradicionales. Interact permite aprovechar el poder de IBM Unica Marketing para mejorar los esfuerzos de marketing en tiempo real de varias maneras:

- Aprovechar las operaciones a través de varios canales
 - Utilizar la información de todos los puntos de encuentro del cliente, Web, centro de llamadas, tienda, sucursal, etc., para desarrollar una amplia comprensión de los clientes y clientes potenciales, crear una marca constante y maximizar las comunicaciones con los clientes.
- Crear personalización de sitios web de avanzada

Captar a visitantes conocidos y anónimos, considerar el comportamiento y personalizar las interacciones con ellos al presentar ofertas de venta cruzada, seleccionar contenido editorial, ofrecer opciones de servicio apropiadas y coordinar mensajes en banners.

- Optimizar las interacciones con el centro de contacto

Aprovechar el poder del centro de contacto para una mayor generación de ingresos y retención de clientes. Proporcionar navegación con respuesta de voz interactiva (IVR) más inteligente, selección de mensajes en espera, ofertas instantáneas para retención y venta cruzada, asignación de prioridad de ofertas e intervención de sitios web (tal como chat o VoIP).

Interact permite controlar y realizar ajustes detallados al contenido analítico en tiempo real que se entrega a los sistemas de punto de encuentro. Las estrategias pueden incluir factores que se consideran importantes. Estas estrategias pueden impulsar la respuesta a acciones específicas del cliente y llevar el contenido personalizado de un botón de oferta instantánea en un sitio web a una oportunidad de venta cruzada en un centro de llamadas. Interact permite controlar las estrategias fundamentales de venta en línea, marketing y servicio, y la capacidad de responder rápidamente a oportunidades o cambios en el mercado.

Conceptos básicos de Interact

Interact se integra con los sistemas a la vista del cliente, tales como sitios web y centros de llamada, y permite recuperar ofertas personalizadas óptimas e información de perfil de visitantes en tiempo real para enriquecer la experiencia interactiva del cliente. Por ejemplo, un cliente inicia una sesión en el sitio web de una tienda de libros y examina el sitio. Interact recuerda los hábitos de compra anteriores del cliente (literatura en japonés y libros de cierto autor). Cuando el cliente se dirige a una página que se ha integrado con Interact, Interact elige las ofertas que se le presentarán (una nueva versión de una famosa historia japonesa del mismo autor) sobre la base de las interacciones anteriores.

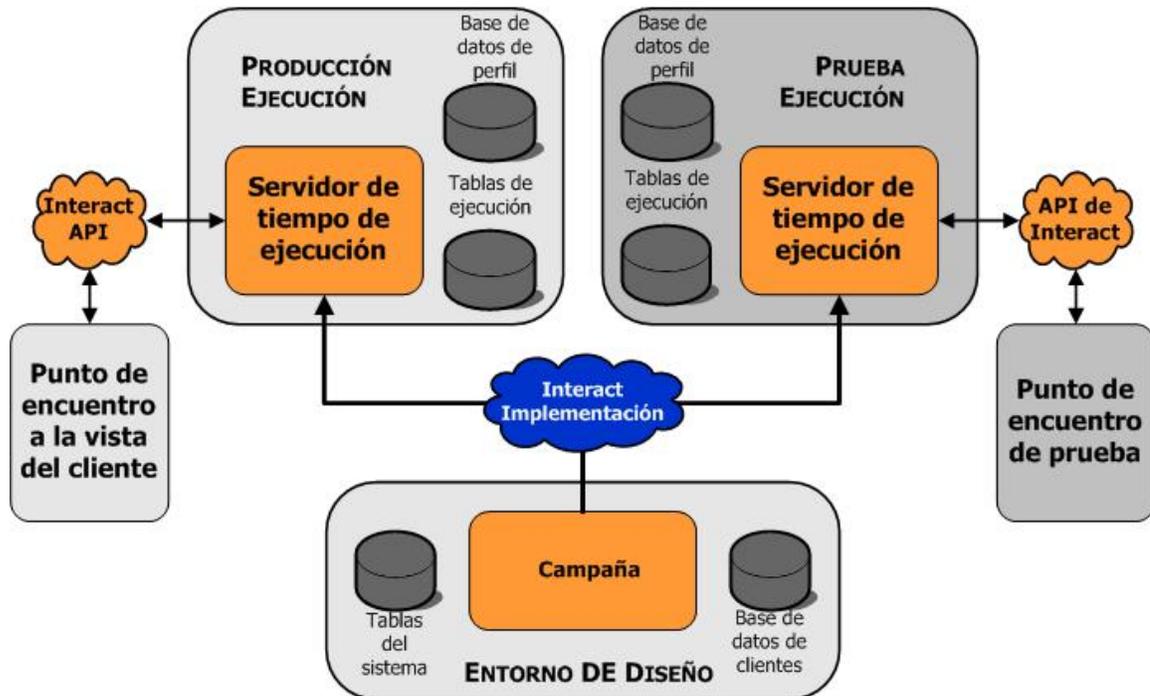
Usted configura Interact para integrarse con los puntos de encuentro utilizando una interfaz de programación de aplicaciones (API). Mediante esta API, usted configura Interact para obtener información de un cliente, agregar datos a esa información y presentar ofertas basadas en acciones realizadas por el cliente en el punto de encuentro y la información de perfil del cliente.

Interact tiene una estrecha integración con Campaign para definir las ofertas que se asignan a un cliente específico. Debido a esta integración, es posible utilizar las mismas ofertas en todas las campañas, junto con todas las herramientas de administración de ofertas de Campaign. También es posible integrar el historial completo de contactos y respuestas en todas las campañas y, por ejemplo, utilizar contactos de correo electrónico y correo directo para influir en ofertas presentadas al usuario en tiempo real.

Las siguientes secciones describen los distintos componentes de Interact y la forma en que trabajan juntos.

Arquitectura de Interact

Interact consta de al menos dos componentes principales, el entorno de diseño y el entorno de ejecución. También puede haber entornos de ejecución de prueba opcionales. La siguiente figura muestra la descripción general de la arquitectura de alto nivel.

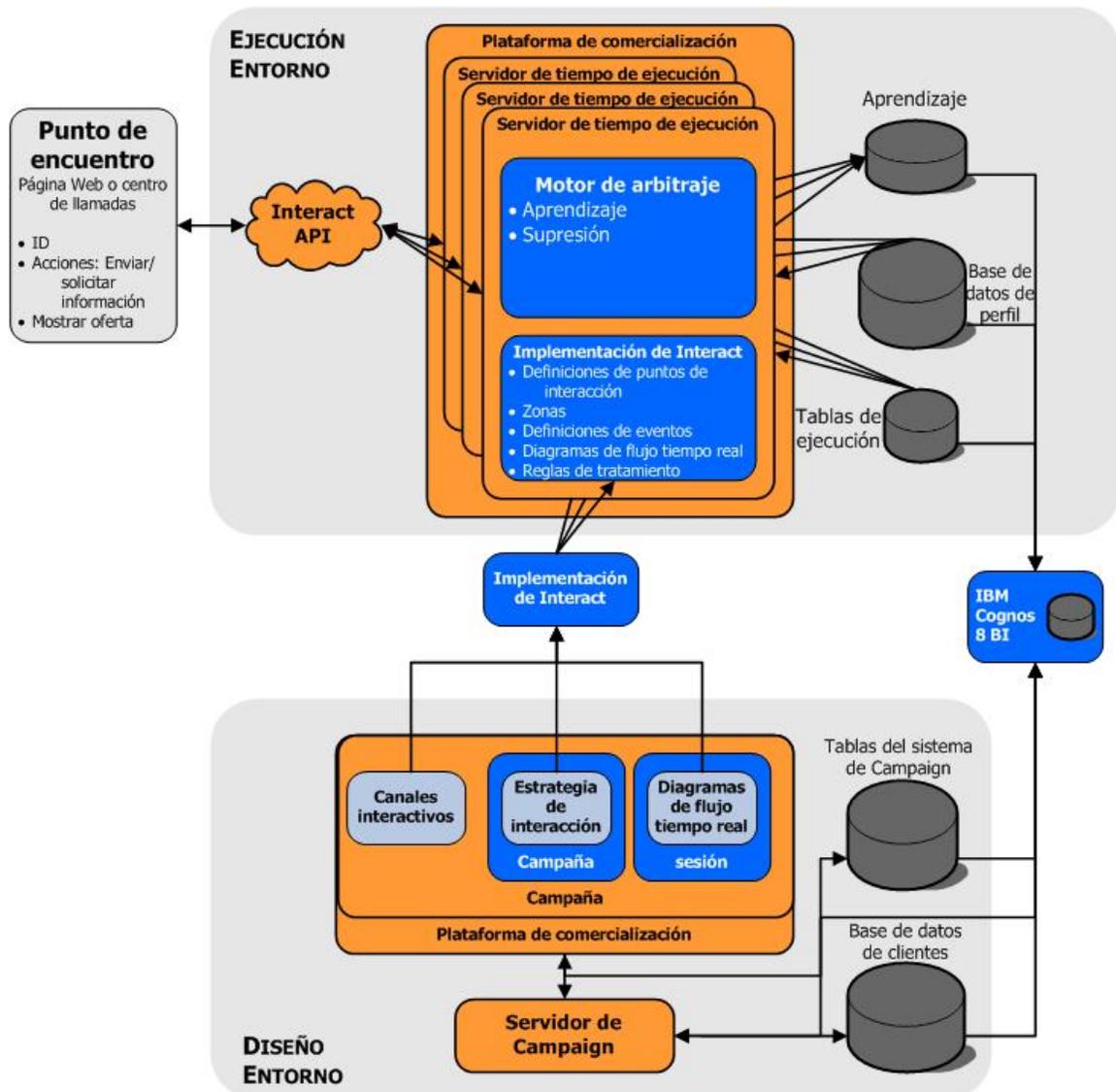


En el entorno de diseño se realiza la mayor parte de la configuración de Interact. El entorno de diseño se instala con Campaign y hace referencia a las tablas del sistema de Campaign y a las bases de datos de clientes.

Luego del diseño y la configuración de la forma en que se desea que Interact maneje las interacciones con los clientes, esos datos se introducen en un entorno de ejecución de prueba para la realización de pruebas o en un entorno de ejecución de producción para la interacción con clientes en tiempo real.

En producción, la arquitectura puede ser más compleja. Por ejemplo, un entorno de ejecución puede tener varios servidores de ejecución conectados a un equilibrador de carga para satisfacer los requisitos de rendimiento.

La siguiente figura muestra con más detalles el entorno de Interact.



En el entorno de diseño se define lo que hace Interact en ciertas instancias del punto de encuentro mediante la configuración de canales interactivos. Posteriormente, los clientes se dividen en segmentos con la creación de diagramas de flujo tiempo real. Dentro de los diagramas de flujo tiempo real, es posible realizar ejecuciones de prueba para comprobar que los datos de clientes estén segmentados correctamente. A continuación es necesario definir ofertas. Las ofertas se asignan a segmentos dentro de una estrategia de interacción. Una vez configurados todos los componentes de Interact, usted está listo para implementar la configuración en un entorno de ejecución de preparación.

La implementación de Interact consta de los siguientes pasos:

- Datos de configuración de Interact, incluidos canales interactivos y estrategias de interacción
- un subconjunto de datos de Campaign incluyendo segmentos inteligentes, ofertas y diagramas de flujo tiempo real

Aunque no forma parte de la implementación de Interact, puede ser necesario que se requieran los datos de clientes en el entorno de ejecución. Se debe garantizar que esta información esté disponible en el entorno de ejecución.

En el entorno de ejecución de preparación, que es lo mismo que el entorno de ejecución de producción, salvo que no está a la vista del cliente, se puede probar la totalidad de la configuración de Interact, incluida la integración de la API con el punto de encuentro. Durante la ejecución, un cliente o, en el caso de un servidor de preparación, alguien que prueba el sistema, realiza acciones en el punto de encuentro. Estas acciones envían eventos o solicitudes de datos al servidor de ejecución por medio de la API de Interact. Luego, el servidor de ejecución entrega los resultados, tal como la presentación de un conjunto de ofertas (datos) o la reubicación de un cliente en un nuevo segmento (evento). Puede continuar modificando la configuración de Interact en Campaign y volver a implementarla en el entorno de ejecución hasta estar conforme con el comportamiento. Luego puede implementar la configuración al entorno de ejecución de producción.

Los servidores de ejecución de producción registran datos estadísticos e históricos tales como el historial de contactos y respuestas. Si está configurada, una herramienta copia el historial de contactos y los datos del historial de respuestas de las tablas de preparación en el grupo de servidores de ejecución de producción al historial de contacto y respuesta de Campaign. Estos datos se utilizan en informes que se pueden emplear para determinar la eficacia de la instalación de Interact y revisar las configuraciones si es necesario. Campaign y otros productos IBM Unica tales como Optimize también pueden utilizar estos datos, integrando las campañas en tiempo real con las campañas tradicionales. Por ejemplo, si un cliente ha aceptado una oferta en un sitio web, esos datos se pueden utilizar en Campaign para asegurarse de que la misma oferta no se envíe por correo o para complementar la oferta con una llamada telefónica.

Las siguientes secciones describen los términos y conceptos importantes en Campaign y Interact.

Campaign key concepts (conceptos clave)

Antes de usar Interact, es necesario conocer varios conceptos de Campaign. Éstas son breves descripciones de los conceptos. Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario de Campaign*.

Acerca de Campaign

Campaign es una solución de Gestión de Marketing Empresarial (EMM) basada en web que permite a los usuarios diseñar, ejecutar y analizar campañas directas de marketing. Campaign proporciona una sencilla interfaz gráfica de usuario compatible con los procesos de marketing directo de selección, supresión, segmentación y creación de muestreos de ID de cliente.

Una vez que se han seleccionado los objetivos, Campaign se puede utilizar para definir y ejecutar una campaña de marketing al asignar ofertas, enviar correos electrónicos, etc. También puede utilizar Campaign para realizar seguimientos de la respuesta a la campaña, crear listas de salida y registrar contactos en el historial de contactos y utilizar esa información en la campaña siguiente.

Niveles de audiencia

Un nivel de audiencia es un conjunto de identificadores a los que se puede orientar una campaña. Por ejemplo, un conjunto de campañas podría utilizar los niveles de audiencia “Familia”, “Cliente potencial”, “Cliente” y “Cuenta”. Cada uno de estos niveles representa cierta visión de los datos de marketing disponibles para una campaña.

En general, los niveles de audiencia se organizan jerárquicamente. Consideremos los ejemplos anteriores:

- Familia está en la parte superior de la jerarquía, y cada familia puede incluir a varios clientes así como a uno o más clientes potenciales.
- Le sigue Cliente, y cada cliente puede tener varias cuentas.
- Cuenta está en la parte inferior de la jerarquía.

Existen otros ejemplos más complejos de jerarquías de audiencia en los entornos de empresa a empresa, donde puede que se requiera niveles de audiencia para negocios, empresas, divisiones, grupos, individuos, cuentas, etc.

Estos niveles de audiencia pueden tener distintas relaciones entre sí, por ejemplo, uno a uno, muchos a uno o muchos a muchos. Al definir niveles de audiencia, estos conceptos se representan dentro de Campaign y los usuarios pueden administrar las relaciones entre estas distintas audiencias con fines de selección. Por ejemplo, aunque podría haber varios clientes potenciales por familia, podría ser útil limitar los correos a un cliente potencial por familia.

Campañas

En marketing, una campaña es una selección de actividades y procesos relacionados que se realiza para lograr una comunicación de marketing o un objetivo de ventas. Campaign también contiene objetos denominados campañas que son representaciones de campañas de marketing que facilitan el diseño, las pruebas, la automatización y el análisis.

Las campañas incluyen uno o varios diagramas de flujo diseñados por el usuario para realizar una secuencia de acciones en los datos para la ejecución de las campañas.

Celdas

Una celda es simplemente una lista de identificadores (como los ID de cliente o cliente potencial) de la base de datos. En Campaign, las celdas se crean configurando y ejecutando procesos de manipulación de datos en diagramas de flujo. Estas celdas de salida también pueden utilizarse como entrada para otros procesos del mismo diagrama de flujo (derivados del proceso que los creó). No existe ningún límite para el número de celdas que se pueden crear.

Las celdas que tienen asignada una o varias ofertas en Campaign se denominan celdas de selección. Una celda de selección es un grupo distintivo de miembros de la audiencia homogéneos. Por ejemplo, es posible crear celdas para clientes de valor alto, clientes que prefieren comprar en la Web, cuentas con pagos puntuales, clientes que hayan optado por recibir comunicaciones por correo electrónico o asiduos y fieles compradores. Cada celda o segmento creado se puede tratar en forma distinta, con distintas ofertas o canales de contacto, o con un seguimiento distinto, para comparación en informes de rendimiento.

Las celdas que contienen ID adecuados para recibir una oferta, pero que son excluidos de la recepción de la oferta para realizar análisis, se denominan celdas de control. En Campaign, los controles son siempre controles de resistencia.

Los términos “celda” y “segmento” a veces se usan indistintamente. Los segmentos estratégicos son celdas que se crean en una sesión en lugar de un diagrama de flujo de campaña. Un segmento estratégico sólo se diferencia de otras celdas (como las creadas por el proceso Segmentación en un diagrama de flujo) en que está disponible globalmente y se puede utilizar en cualquier campaña. Un segmento estratégico es una lista estática de ID hasta que se vuelve a ejecutar el diagrama de flujo que lo creó originalmente.

Diagramas de flujo

En Campaign, los diagramas de flujo representan una secuencia de acciones que se realiza en los datos, tal como se define en los elementos constituyentes llamados procesos. Los diagramas de flujo pueden ejecutarse manualmente, mediante un programador o como respuesta a un trigger definido.

Los diagramas de flujo persiguen objetivos de marketing específicos, como la determinación de los destinatarios adecuados para una campaña de correo directo, la generación de una lista de correo para este grupo de destinatarios y la asociación de cada destinatario con una o más ofertas. También es posible realizar un seguimiento de las personas que responden a la campaña y procesarlas, así como calcular el retorno de la inversión de dicha campaña.

En cada una de las campañas, se diseña uno o varios diagramas de flujo para implementar la campaña configurando los procesos que constituyen estos diagramas para que realicen las acciones o la manipulación de datos necesaria.

Cada diagrama de flujo tiene los elementos siguientes:

- nombre
- descripción

- una o más tablas asignadas de uno o más orígenes de datos
- procesos interconectados que implementan la lógica de marketing

Ofertas

Una oferta representa un sólo mensaje de marketing, que se puede enviar de diferentes modos.

Las ofertas creadas en Campaign pueden utilizarse en una o en varias campañas.

Las ofertas pueden reutilizarse:

- en distintas campañas
- en distintos momentos
- para distintos grupos de personas (celdas)
- como "versiones" distintas modificando los campos parametrizables de la oferta

Para asignar las ofertas a celdas de selección de diagramas de flujo se utiliza uno de los procesos de contacto y para realizar un seguimiento de los resultados de la campaña, se capturan datos sobre los clientes que han recibido la oferta y sobre los que han respondido a ésta.

Sesiones

Una sesión es una construcción en Campaign donde las construcciones de datos fundamentales, persistentes, globales (tales como segmentos estratégicos y cubos) se crean por medio de Campaign los administradores y después están disponibles para todas las campañas. Al igual que las campañas, las sesiones también están formadas por diagramas de flujo individuales.

Interact key concepts (conceptos clave)

Esta sección describe algunos de los conceptos clave que se deben comprender antes de trabajar con Interact.

Entorno de diseño

En el entorno de diseño se realiza la mayor parte de la configuración de Interact. En el entorno de diseño se definen los eventos, puntos de interacción, segmentos inteligentes y reglas de tratamiento. Después de configurar estos componentes, se implementan en el entorno de ejecución.

El entorno de diseño se instala con la aplicación web de Campaign.

Canales interactivos

Un canal interactivo es una representación en Campaign de un punto de encuentro donde el método de la interfaz es un cuadro de diálogo interactivo. Esta representación de software se utiliza para coordinar todos los objetos, datos y recursos del servidor implicados en el marketing interactivo.

Un canal interactivo es una herramienta que se utiliza para definir puntos de interacción y eventos. La ficha Análisis de un canal interactivo también permite el acceso a informes.

Los canales interactivos también incluyen asignaciones de servidores de ejecución de producción y de preparación. Es posible crear varios canales interactivos para organizar los eventos y los puntos de interacción si sólo hay un conjunto de servidores de ejecución de producción y de preparación, o dividir los eventos y los puntos de interacción por sistema a la vista del cliente.

Diagramas de flujo tiempo real

Un diagrama de flujo tiempo real está relacionado con un diagrama de flujo tipo batch Campaign pero difiere levemente de este. Los diagramas de flujo tiempo real realizan la misma función principal que los diagramas de flujo tipo batch: dividen a los clientes en grupos conocidos como segmentos. Sin embargo, en el caso de los diagramas de flujo tiempo real, los grupos son segmentos inteligentes. Interact utiliza estos diagramas de flujo tiempo real para asignar un perfil a un segmento cuando un evento conductual o un evento del sistema indica que es necesaria una resegmentación del visitante.

Los diagramas de flujo tiempo real contienen un subconjunto de los procesos de los diagramas de flujo tipo batch, así como algunos procesos específicos de diagramas de flujo tiempo real.

✦ Los diagramas de flujo tiempo real se pueden crear en una sola sesión de Campaign.

Puntos de interacción

Un punto de interacción es un lugar en el punto de encuentro donde se desea presentar una oferta. Los puntos de interacción incluyen contenido de relleno predeterminado donde el entorno de ejecución no tiene otro contenido elegible para presentar.

Los puntos de interacción se pueden organizar en zonas.

Eventos

Un evento es una acción emprendida por un visitante, que desencadena una acción en el entorno de ejecución, tal como colocar a un visitante en un segmento, presentar una oferta o registrar datos.

Los eventos se crean primero en un canal interactivo y se desencadenan posteriormente mediante una llamada a la API Interact utilizando el método `postEvent`. Un evento desencadena una o más de las siguientes acciones definidas en el entorno de diseño de Interact:

- Resegmentación de triggers
- Registrar contacto de oferta
- Registrar aceptación de oferta
- Registrar rechazo de oferta

También puede usar los eventos para desencadenar acciones que define el método `postEvent`, incluyendo el registro de datos en una tabla, incluyendo datos para el aprendizaje o desencadenando diagramas de flujo individuales.

Para mayor comodidad, los eventos se pueden organizar en categorías en el entorno de diseño. Las categorías no tienen un propósito funcional en el entorno de ejecución.

Perfiles

Un perfil es el conjunto de datos del cliente que el entorno de ejecución utiliza. Estos datos pueden ser un subconjunto de los datos del cliente disponibles en la base de datos del cliente, datos recopilados en tiempo real o una combinación de ambos. Los datos se utilizan para los siguientes objetivos:

- Para asignar a un cliente uno o más segmentos inteligentes en escenarios de interacción en tiempo real.

Se requiere un conjunto de datos de perfil para cada nivel de audiencia por el que se desea realizar la segmentación. Por ejemplo, si se realiza una segmentación por ubicación, se podría incluir sólo el código postal del cliente entre toda la información de dirección con la que se cuenta.

- Para personalizar ofertas
- Como atributos para realizar seguimientos para aprendizaje

Por ejemplo, puede configurar Interact para supervisar el estado civil de un visitante y la cantidad de visitantes de cada estado que aceptan una oferta específica. El entorno de ejecución entonces puede utilizar esa información para refinar la selección de ofertas.

Estos datos son solo de lectura para el entorno de ejecución.

Entorno de ejecución

El entorno de ejecución se conecta al punto de encuentro y realiza interacciones. El entorno de ejecución puede incluir uno o más servidores de ejecución conectados a un punto de encuentro.

El entorno de ejecución utiliza la información implementada del entorno de diseño en combinación con la API de Interact para presentar ofertas en el punto de encuentro.

Sesiones de ejecución

Existe una sesión de ejecución en el servidor de ejecución para cada visitante del punto de encuentro. Esta sesión incluye todos los datos del visitante que utiliza el entorno de ejecución para asignar visitantes a segmentos y recomendar ofertas.

Se crea una sesión de ejecución cuando se utiliza la llamada `startSession`.

Segmentos inteligentes

Un segmento inteligente es similar a un segmento estratégico en que es un grupo de clientes con rasgos definidos. Sin embargo, en lugar de una lista de ID, un segmento inteligente es la definición de los ID que se permiten en la lista. Por ejemplo, un segmento inteligente sería "Todos los clientes que viven en Colorado con un saldo de cuenta superior a \$10.000 que han solicitado un préstamo automotriz en los últimos 6 meses". Estas definiciones se representan mediante diagramas de flujo tiempo real. Los segmentos inteligentes solo están disponibles en Interact.

Puntos de encuentro

Un punto de encuentro es una aplicación o lugar donde se produce la interacción con un cliente. Un punto de encuentro puede ser un canal donde el cliente inicia el contacto (una interacción "de entrada") o donde es contactado (una interacción "de salida"). Ejemplos comunes son sitios Web y aplicaciones de centro de llamadas. Mediante la API de Interact, se puede integrar Interact con los puntos de encuentro para presentar ofertas a clientes sobre la base de su acción en el punto de encuentro. Los puntos de encuentro también se denominan sistemas a la vista del cliente (CFS).

Reglas de tratamiento

Las reglas de tratamiento asignan una oferta a un segmento inteligente. Estas asignaciones se restringen adicionalmente con una zona definida en forma personalizada que se asocia con la oferta en la regla de tratamiento. Por ejemplo, puede haber un conjunto de ofertas a las que se asigna un segmento inteligente en la zona "inicio de sesión", y otro conjunto de ofertas para el mismo segmento en la zona "después de la compra". Las reglas de tratamiento se definen en la ficha de estrategia de interacción de una campaña.

Cada regla de tratamiento también tiene un marketing scoring. Si un cliente se asigna a más de un segmento y, por lo tanto, aplica más de una oferta, los marketing scorings ayudan a definir la oferta que sugiere Interact. La oferta que sugiere el entorno de ejecución puede verse afectada por un módulo de aprendizaje, una lista de supresión de ofertas y asignaciones de ofertas globales e individuales.

API de Interact

La interfaz de programación de aplicaciones (API) de Interact puede funcionar como una serialización de Java a través de HTTP o como una implementación de SOAP para integrar Interact con los puntos de encuentro.

Zonas

Los puntos de interacción se organizan en zonas. Una regla de tratamiento se puede limitar para que se aplique sólo a cierta zona. Si se crea una zona que incluye todo el contenido de "bienvenida" y otra para el contenido de "venta cruzada", es posible presentar un conjunto de ofertas distinto al mismo segmento sobre la base del lugar donde está el cliente en el punto de encuentro.

Trabajo con Interact

- [Usuarios de Interact](#)
- [Flujo de trabajo de Interact](#)
- [Planificación de una implementación de Interact](#)

Usuarios de Interact

Interact está diseñado para ser utilizado por muchas personas dentro de una organización. Dado que Interact es un punto de conexión entre los puntos de encuentro y las campañas de marketing, las personas que participan en ambas partes de una organización utilizarán o se verán afectadas por Interact.

La siguiente lista describe los roles del usuario potencial de Interact. Estos deberes se pueden dividir entre varias personas de una organización, o bien, unas pocas pueden desempeñar varios papeles.

- Un usuario que supervisa toda la infraestructura que rodea a un punto de encuentro. Aunque puede que este usuario no toque activamente la configuración en el entorno de diseño, esta persona está a cargo de asegurarse de que el punto de encuentro permanezca activo y en funcionamiento, y escribe la integración entre el punto de encuentro y el entorno de ejecución con la API de Interact. Este usuario aprueba la implementación de nuevas configuraciones en servidores de ejecución de producción. También puede revisar estadísticas e informes de servidores de preparación para analizar el efecto de implementar nuevas configuraciones en servidores de ejecución de producción.
- Un usuario que instala y configura Marketing Platform, Campaign e Interact. También instala y configura los grupos de servidores de ejecución, y también puede realizar los pasos necesarios para implementar nuevas configuraciones. Este usuario se podría considerar como el administrador de Interact.

- Un usuario que diseña interacciones en tiempo real. Este usuario define ofertas y los clientes que deben recibirlas al trabajar con canales interactivos y campañas. Aunque puede que este usuario no realice los pasos reales de configuración en el entorno de ejecución, este usuario define cuáles son las configuraciones y pasa mucho tiempo revisando informes que entregan detalles sobre el rendimiento y el ROI.
- Un usuario que diseña la lógica de segmentación para canales interactivos al crear diagramas de flujo tiempo real.
- Un usuario que administra los datos que utiliza Interact. Es posible que esta persona nunca 'use' Interact, pero es parte de su equipo de diseño. Esta persona debe trabajar con el usuario que diseña la lógica de segmentación y con el usuario que administra el punto de encuentro para garantizar que los datos correctos estén donde deben estar y que estén formateados e indexados para satisfacer todos los requisitos de rendimiento.

Flujo de trabajo de Interact

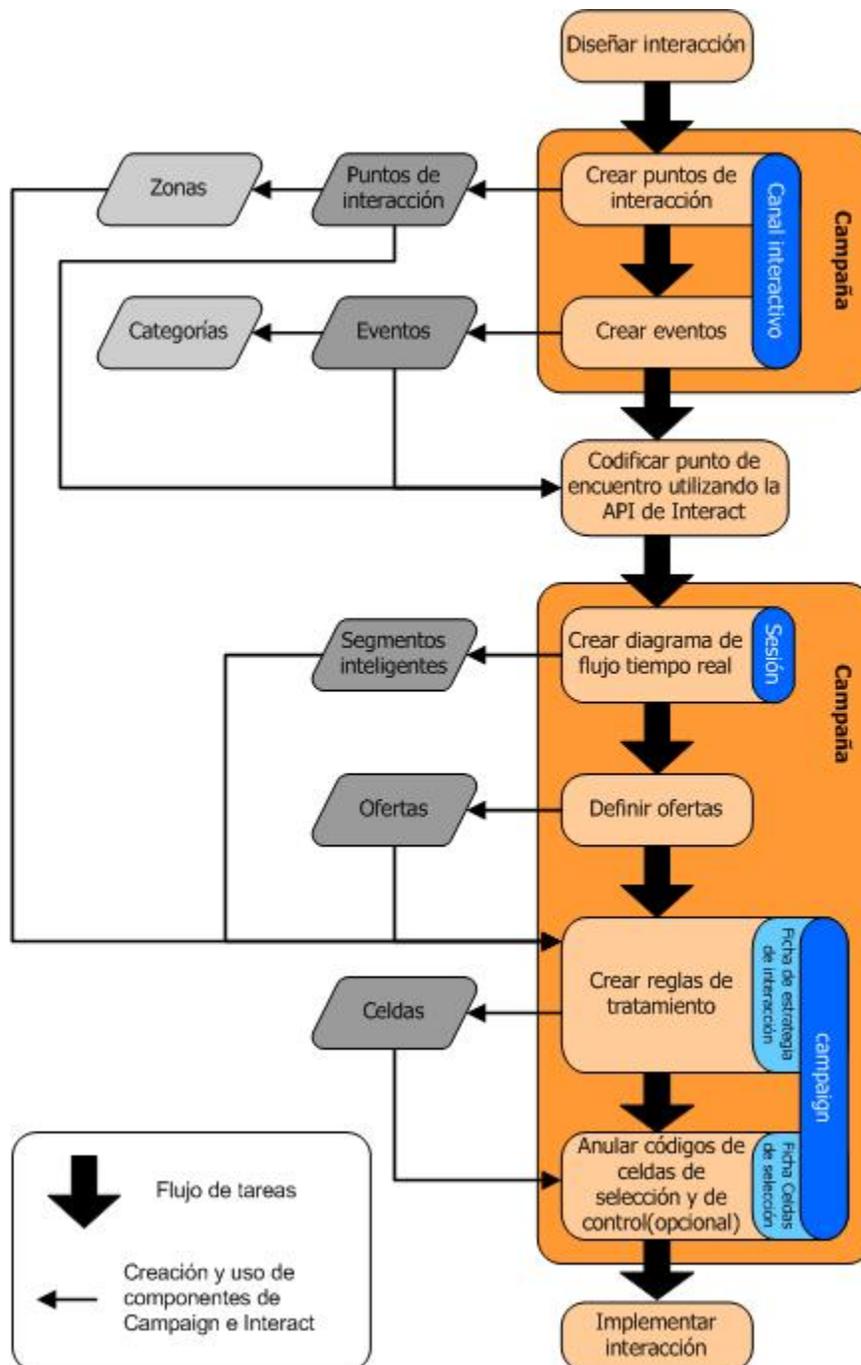
La configuración de Interact es un proceso iterativo de varios pasos y que involucra a varias personas. El proceso desde una idea hasta la implementación se puede dividir en tres componentes principales: diseño, configuración y pruebas.

- **Diseño:** durante la fase de diseño se recopilan ideas sobre los tipos de estrategias de marketing interactivas que se desean utilizar. Cuando se tiene una idea sobre lo que se desea que ocurra en el punto de encuentro, se debe determinar cómo se implementa eso con Interact. Esta lluvia de ideas es un esfuerzo cooperativo entre la persona que administra el punto de encuentro y la persona que diseña el plan de marketing. Mediante metas empresariales y medidas objetivo, ellos pueden crear una lista de puntos de interacción y zonas, y una lista aproximada de estrategias de segmentación y supresión. Estas discusiones también deberían incluir los datos que se requieren para realizar la segmentación.
- **Configuración:** durante la fase de configuración, el administrador del punto de encuentro y un usuario de Interact implementan el diseño. El usuario de Interact define asignaciones de oferta a segmento y configura el canal interactivo dentro del entorno de diseño, mientras que el administrador del punto de encuentro configura el punto de encuentro para que trabaje con el servidor de ejecución utilizando la API de Interact. El administrador de datos necesita configurar y crear las tablas de datos que se requieren tanto para la ejecución de pruebas como para la producción.
- **Realización de pruebas:** a medida que finaliza la configuración de Interact en el entorno de diseño, los diversos componentes se marcan para implementación en entornos de ejecución de preparación. El administrador de Interact implementa la configuración en los servidores de preparación, con lo que es posible dar inicio a las pruebas. Todos los miembros del equipo que participa en el diseño de la implementación de Interact revisan los resultados para comprobar que la configuración esté conforme al diseño y que el rendimiento del entorno de ejecución esté dentro de los límites tolerables en cuanto a tiempo de respuesta y productividad.

Puede ser necesario que los usuarios realicen algunos cambios y que haya que realizar más pruebas. Cuando todos están conformes con los resultados, el administrador puede marcar la configuración para implementación en servidores de producción.

En este momento, el administrador del punto de encuentro también puede revisar todos los resultados con el fin de asegurarse de que la configuración no tenga efectos adversos en el sistema a la vista del cliente. Una vez que tiene la aprobación de todas las partes, la configuración se puede implementar en servidores de ejecución de producción.

El siguiente diagrama muestra un flujo de trabajo de diseño de muestra. Aunque este diagrama muestra una progresión lineal, en la práctica, muchas personas pueden trabajar simultáneamente en distintos componentes. También es un proceso iterativo. Por ejemplo, para configurar el punto de encuentro para que trabaje con Interact utilizando la API de Interact, se debe hacer referencia a los eventos creados en el canal interactivo. A medida que el administrador del punto de encuentro configura el punto de encuentro en el entorno de ejecución, el administrador puede darse cuenta de que se requieren más eventos. En consecuencia, un usuario de Interact debe crear esos eventos en el entorno de diseño.



La primera tarea es diseñar la interacción. A continuación se deben crear puntos de interacción, zonas, eventos y categorías en el canal interactivo. El administrador del punto de encuentro utiliza los nombres de los puntos de interacción y de los eventos con la API de Interact para configurar el punto de encuentro.

La configuración de la interacción continúa con la creación de diagramas de flujo tiempo real en sesiones de Campaign y la definición de ofertas.

Una vez creadas todas las zonas, las ofertas y los segmentos, es posible crear reglas de tratamiento en la ficha Estrategia de interacción de una campaña. Aquí se asignan ofertas a segmentos por zona. La ficha Celdas de selección también permite asignar celdas de selección y de control.

La interacción está ahora completa y se puede implementar en un servidor de preparación con fines de prueba.

Planificación de una implementación de Interact

El diseño de una implementación de Interact requiere la coordinación de varios componentes. El siguiente ejemplo propone un método para organizar las distintas preguntas que deben responderse para diseñar una exitosa implementación de Interact. Estas preguntas se aplican al diseño de la configuración de una interacción.

El primer paso en el diseño de una implementación es preguntarse "¿Cómo y dónde deseo interactuar con mis clientes?" Esta pregunta tiene prácticamente un número ilimitado de respuestas. ¿Se está considerando la integración con un sitio web, un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) o un sistema del punto de venta (POS)? ¿Se desea mostrar anuncios sobre la base de la navegación en el sitio, una lista de opciones adicionales basada en selecciones anteriores o vales de ahorro de dinero basados en las compras actuales? La mayoría de los puntos de encuentro tiene más de una ubicación disponible para interacción, por lo que puede ser necesario formularse esta pregunta decenas de veces.

Después de saber lo que se desea hacer con Interact, es necesario definir qué componentes de la configuración se deben crear. Hay que coordinar con el administrador del punto de encuentro para definir los puntos de interacción y los eventos que se deben crear. También se tendrá que considerar las ofertas que se presentarán, la forma en que se segmentará a los clientes y las estrategias de muestreo, integración o seguimiento que se desean utilizar. Las respuestas a estas preguntas ayudan a definir la información que tendrá que crearse en la base de datos del perfil. Simultáneamente, se debe considerar cómo se desea organizar los puntos de interacción en zonas, las que tienen el propósito de atender un objetivo común de modo que sea posible realizar ajustes finos a la presentación de las ofertas.

Existen varias características opcionales, incluyendo la supresión de ofertas, aprendizaje, asignaciones de ofertas individuales y anulación de scoring, que posiblemente se deseen implementar. La mayoría de estas características requiere tablas de base de datos específicas y requiere poca o ninguna configuración en el entorno de diseño. Para obtener más información sobre estas características, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Debido a que el rendimiento es parte integral de Interact, deben considerarse los datos requeridos para segmentar a los clientes. Debido a que existe un impacto en el rendimiento cada vez que la información se recupera de la base de datos, la información proporcionada para los entornos de ejecución debe diseñarse cuidadosamente. Para obtener más información sobre el diseño y actualización de los datos de los clientes, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

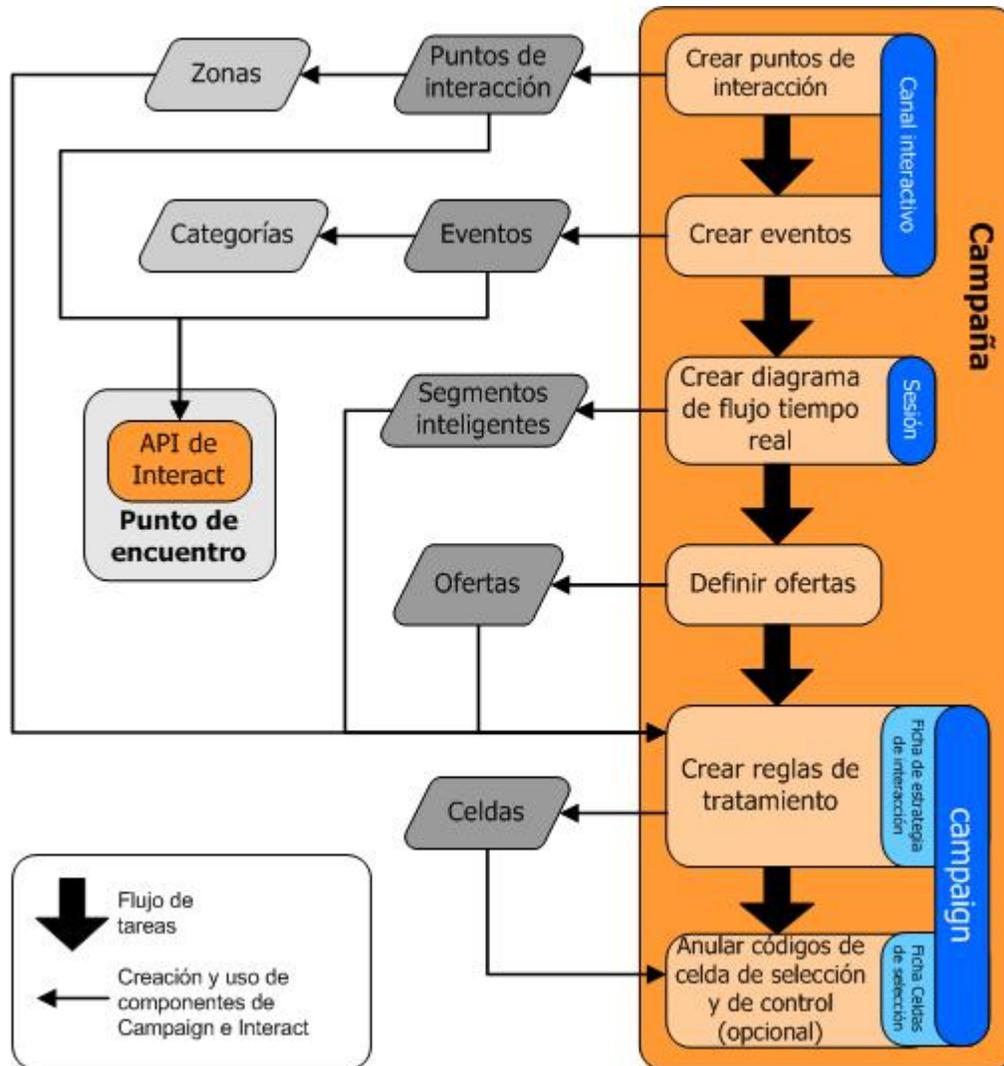
2 Configuración de una interacción

- Entorno de diseño
- Acerca de la API de Interact
- Tarea 1: Crear un canal interactivo
- Tarea 2: Crear zonas y puntos de interacción
- Tarea 3: Crear categorías y eventos
- Tarea 4: Crear restricciones de ofertas
- Tarea 5: Crear modelos de aprendizaje personalizado
- Tarea 6: crear segmentos inteligentes
- Tarea 7: definir ofertas
- Tarea 8: crear reglas de tratamiento
- Tarea 9: Asignar celdas de selección y de control
- Tarea 10: Implementar la configuración de IBM Unica Interact

Entorno de diseño

El diseño de la configuración de Interact es un proceso de varios pasos que implica a muchas personas de una organización. Esta sección se centra en los diversos pasos de configuración que se requieren dentro del entorno de diseño.

Gran parte de la configuración de Interact consiste en establecer la integración con el punto de encuentro utilizando la API de Interact. Para obtener más detalles sobre el trabajo con la API de Interact, consulte la *Guía del administrador de Interact*



El diagrama anterior es un extracto del flujo de trabajo de diseño completo que muestra solo los componentes de configuración que tienen lugar en el entorno de diseño. Aunque este diagrama muestra una progresión lineal, en la práctica, muchas personas pueden trabajar simultáneamente en distintos componentes. También es un proceso iterativo, por ejemplo, mientras se trabaja con reglas de tratamiento se puede descubrir que es necesario reorganizar los puntos de interacción y las zonas. El trabajo con las configuraciones de Interact también se relaciona con la creación y el trabajo con campañas tradicionales.

Un flujo de trabajo de muestreo contiene los siguientes pasos.

1. Crear un canal interactivo.
2. Crear puntos de interacción dentro del canal interactivo.
3. Crear eventos dentro del canal interactivo.
4. Utilizar diagramas de flujo tiempo real para definir segmentos inteligentes.
5. Definir ofertas.
6. Definir reglas de tratamiento en la ficha de estrategia de interacción.

7. (Opcional) Anular celdas de selección y de control en la ficha de celdas de selección.
8. Implementar la interacción.

Una vez finalizadas todas estas tareas, se habrán creado los componentes necesarios para una configuración de Interact en el entorno de diseño. Estas configuraciones se pueden marcar como **Listas para implementación**. Cuando el administrador de Interact implementa las configuraciones en los servidores de ejecución y el punto de encuentro se ha integrado con la API de Interact, la implementación de Interact está completa.

Acerca de la API de Interact

La configuración de Interact para que trabaje con un punto de encuentro consta de dos componentes principales:

- Configuración de Interact en el entorno de diseño.
- Configure el punto de encuentro para trabajar con el entorno de ejecución utilizando la API de Interact.

Aunque tienen lugar en dos áreas distintas, estos dos componentes de configuración están relacionados. La API de Interact debe hacer referencia a varios de los elementos de configuración dentro del entorno de diseño. El usuario y la persona que trabaja con la API de Interact deben complementarse para acordar convenciones de nombres, propósito de elementos, etc. Éste es un proceso iterativo y colaborativo. Como la persona trabaja con la API de Interact y el punto de encuentro, posiblemente deba crear más eventos y puntos de interacción. A medida que se diseña la interacción en el entorno de diseño, puede haber más requisitos para la persona que trabaja con la API.

La API de Interact hace referencia a varios elementos de la configuración de Interact. Sin embargo, sólo se hace referencia por nombre a los siguientes tres elementos:

- canales interactivos
- puntos de interacción
- eventos

Cuando se trabaja con la API de Interact, se debe hacer referencia por nombre a estos elementos. Estos nombres deben coincidir y, sin embargo, no distinguen mayúsculas de minúsculas. Los nombres `myinteract`, `myInteract` y `mYiNtErAcT` coinciden.

Existen otros elementos de la configuración de Interact que se pueden usar en la API de Interact para mejorar la interacción, incluyendo los segmentos inteligentes, fechas de inicio y fin de campaña, ofertas y diagramas de flujo tiempo real.

Durante la ejecución, la API de Interact solicita información de los diagramas de flujo tiempo real y reglas de tratamiento, sin embargo la API solicita esa información indirectamente. Por ejemplo, la API nunca llama a un diagrama de flujo tiempo real. Sin embargo, sí llama a un evento que solicita una resegmentación, con lo que se ejecutan todos los diagramas de flujo tiempo real asociados con el canal interactivo. Asimismo, cuando la API solicita ofertas con el método `getOffers`, esto inicia una secuencia de eventos que incluye hacer referencia a las reglas de tratamiento.

La API de Interact hace referencia a los siguientes elementos de Campaign:

- ID de audiencia
- nivel de audiencia
- atributos de oferta personalizados
- código de la oferta
- descripción de la oferta
- fecha efectiva de la oferta
- fecha de caducidad de la oferta
- nombre de la oferta
- código de tratamiento de la oferta

Dado que estos elementos se comparten en todo el entorno de diseño, es necesario optar por estándares para ellos en la organización. Se debe proporcionar parte de esta información para llamar correctamente a la API de Interact, tal como el ID de audiencia. Otra parte se solicita con la API, tal como atributos de oferta.

La API de Interact también permite hacer referencia al scoring de una oferta. En general, este es el marketing scoring que se asigna a la ficha de estrategia de interacción. Este scoring es pertinente sólo para Interact, no para todo el entorno de Campaign. Puede modificar o anular el marketing scoring de la ficha de estrategia de interacción. Para obtener más información sobre la API de Interact, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Ejecución de Interact

La siguiente sección es una breve descripción general de lo que sucede en el servidor de ejecución durante una interacción.

Cuando se inicia una sesión de ejecución, es decir, cuando el visitante inicia un contacto, la API de Interact desencadena una `startSession`. Esta llamada puede incluir los siguientes pasos.

1. Creación de una nueva sesión de ejecución.

Una sesión de ejecución es una instancia en el servidor de ejecución que contiene todos los datos asociados con el visitante. Esto incluye todos los datos de perfil conocidos y los resultados de las solicitudes a la ejecución, tal como pertenencia a un segmento o una lista de ofertas.

2. Los datos del perfil del visitante se cargan en la sesión de ejecución.

3. Se ejecutan todos los diagramas de flujo tiempo real asociados con el canal interactivo y se coloca al visitante en los segmentos.

A medida que el visitante interactúa con el punto de encuentro, la API de Interact puede realizar varias acciones tales como el desencadenamiento de eventos, la solicitud de información de perfil y el cambio del nivel de audiencia del visitante. Cuando el visitante alcanza un punto de interacción en el punto de encuentro, la API de Interact puede solicitar una o más ofertas o desencadenar un evento. Cuando el visitante sale del punto de encuentro, al cerrar la sesión, colgar o al agotarse el tiempo de espera, el servidor de ejecución finaliza la sesión de ejecución.

Esta es una descripción general básica. Existen muchas características opcionales que se pueden habilitar que permiten influenciar la recomendación de la oferta, por ejemplo, el módulo de aprendizaje. Para obtener más información sobre estas características opcionales, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Tarea 1: Crear un canal interactivo

- Trabajo con canales interactivos
- El número máximo de veces que se muestra una oferta
- Para crear un canal interactivo
- Acerca de mapping tables (asignación de tablas)
- Para asignar la tabla del perfil a un canal interactivo
- Para asignar las tablas de dimensión a un canal interactivo
- Asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia
- Ficha Resumen del canal interactivo

Trabajo con canales interactivos

Un canal interactivo es una representación de un punto de encuentro a la vista del cliente que se utiliza para coordinar todos los objetos, datos y recursos del servidor implicados en el marketing interactivo. En general, se debe crear un canal interactivo para cada punto de encuentro que se integra con Interact. Por ejemplo, si tiene un sitio web y un centro de llamadas para integrarlos con Interact, cree dos canales interactivos, uno para cada tipo de punto de encuentro. Sin embargo, también puede ser útil crear distintos canales interactivos con el fin de representar puntos de encuentro del mismo tipo. Por ejemplo, si hay distintos sitios web para las distintas marcas de una empresa, se debe crear un canal interactivo para cada marca, incluso si cada sitio tiene host en el mismo servidor.

En los canales interactivos se organiza y configura varios componentes de la configuración de la interacción, incluidos puntos de interacción, zonas, eventos y categorías. El canal interactivo también es donde se asignan las tablas de perfil e implementan los procesos y las estrategias de interacción en los servidores de ejecución. La ficha Resumen del canal interactivo incluye vínculos a los otros componentes de la configuración de la interacción (diagramas de flujo tiempo real y reglas de tratamiento).

Los canales interactivos son uno de los tres elementos de la configuración de Interact en Campaign que interactúa directamente con la API de Interact. Cuando se emplea el método `startSession` en la API, se debe utilizar el nombre exacto del canal interactivo. Este nombre no distingue mayúsculas de minúsculas.

Puede haber tantos canales interactivos como sea necesario para una organización. Distintas campañas pueden hacer referencia al mismo canal interactivo para la ficha de estrategia de interacción. Por ejemplo, si hay una campaña para nuevos teléfonos celulares y otra para nuevos planes de llamadas, cada campaña puede tener una ficha de estrategia de interacción para el canal interactivo del sitio web. La misma campaña puede tener varias fichas de estrategia interactivas, cada una con referencia a un canal interactivo distinto. Por lo tanto, la campaña de nuevos teléfonos celulares puede tener una ficha de estrategia de interacción para el sitio web y otra para el centro de llamadas.

El número máximo de veces que se muestra una oferta

Una de las opciones para un canal interactivo es **Maximum # of times to show any offer during a single visit** (Número máximo de veces que se muestra una oferta durante una sola visita). Esta opción define cuántas veces el punto de encuentro puede mostrar una oferta a un visitante durante una sesión de ejecución. A este número se le hace seguimiento por el número de veces que la oferta se registra como un contacto, no por el número de veces que el entorno de ejecución recomienda una oferta. Si nunca se registran contactos de oferta, el entorno de ejecución asume que la oferta no se ha presentado y, por lo tanto, continúa recomendándola, incluso si se ha excedido el máximo.

El entorno de ejecución tampoco considera las cadenas predeterminadas como ofertas para calcular el **Maximum # of times to show any offer during a single visit** (Número máximo de veces que se muestra una oferta durante una sola visita). Por ejemplo, todos los puntos de interacción tienen la misma cadena predeterminada que presenta la misma oferta predeterminada. Algo sucedió en la red y el punto de encuentro no puede comunicarse con el servidor de ejecución. En consecuencia, el punto de encuentro muestra la cadena predeterminada desde el punto de interacción. Aunque el punto de encuentro presenta la misma oferta varias veces, esto no cuenta para la opción **Número máximo de veces que se muestra una oferta durante una sola visita**.

Para crear un canal interactivo

1. Seleccionar **Campaña > Interactive Channels** (Canales interactivos).
Aparece la página Todos los canales interactivos.
2. Haga clic en el icono **Agregar un canal interactivo** en la página Todos los canales interactivos.
Aparecerá la página Agregar/editar canal interactivo.
3. Introduzca un **Nombre** y una **Descripción** para el canal interactivo.

4. Seleccione la **Política de seguridad** para el canal interactivo.
5. En la lista Grupos de servidores de ejecución, seleccione los grupos de servidores que desea asociar con este canal interactivo.
Puede seleccionar varios grupos de servidores al utilizar **Mayús y clic** o **Ctrl y clic**.
6. En la lista **Grupos de servidores de ejecución de producción**, seleccione el servidor de producción.
7. Introduzca un valor para la opción **Número máximo de veces que se muestra una oferta durante una sola visita**.
8. Haga clic en **Guardar cambios**.

Aparecerá la ficha Resumen del canal interactivo para el nuevo canal interactivo.

Para editar el canal interactivo, haga clic en el icono **Editar esta página** en la ficha resumen del canal interactivo.

 No se puede editar la política de seguridad.

Para eliminar un canal interactivo, seleccione la casilla de verificación que está junto al canal interactivo en la página Todos los canales interactivos y haga clic en el icono **Eliminar seleccionados**. Cuando se elimina un canal interactivo, se eliminan todos los puntos de interacción y los eventos asociados con él. El estado de implementación del canal interactivo es determinante para poder eliminar el canal interactivo.

Temas relacionados

- Implementación y eliminación

Acerca de mapping tables (asignación de tablas)

Asignación de tablas es el proceso de hacer que el cliente externo o las tablas del sistema estén accesibles en Campaign.

Una asignación de tabla consta de metadatos utilizados para definir una base, dimensión o tabla general. Contiene información sobre el origen de datos, nombre y ubicación de la tabla, campos de la tabla, niveles de audiencia y datos. Las asignaciones de tablas se pueden almacenar para volverlas a utilizar en los catálogos de tablas.

Para asignar la tabla del perfil a un canal interactivo

Se debe asignar antes una tabla de perfil para poder asignar alguna tabla de dimensión.

1. Haga clic en **no asignado** para el nivel de audiencia para el cual desea asignar la tabla del Perfil asignado en la ficha Resumen del canal interactivo.

Aparece el asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia.

2. Complete el asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia.

Cuando el asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia valida la asignación de tablas, hace referencia al origen de datos definido en la propiedad `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource`. Todos los canales interactivos deben hacer referencia al mismo origen de datos. Este origen de datos solo sirve para las ejecuciones de prueba.

Para editar la asignación de una tabla de perfil, haga clic en el nombre de la Tabla del perfil asignado y complete el asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia.

Temas relacionados

- Asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia

Para asignar las tablas de dimensión a un canal interactivo

Se deben asignar antes las tablas de perfil para el canal interactivo para poder asignar las tablas de dimensión.

El asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia hace referencia al origen de datos definido en la propiedad `Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > datasource`.

Todos los canales interactivos deben hacer referencia al mismo origen de datos.

1. Haga clic en el nombre de la tabla de perfil de la Tabla del perfil asignado en la ficha Resumen del canal interactivo.

Aparece el asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia.

2. Haga clic en **Asignar una nueva tabla de dimensión**.
3. Complete el asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia.

Temas relacionados

- Asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia

Asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia

Utilice el asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia para asignar tablas de perfil y dimensión para el canal interactivo.

La primera pantalla del asistente de Asignación de tablas de perfil para nivel de audiencia muestra una lista de las tablas que puede asignar, editar o anular la asignación.

- Para asignar una tabla de dimensión unida a la tabla de perfil, haga clic en **Asignar una nueva tabla de dimensión**. Solo es posible asignar tablas de dimensión una vez definida una tabla de perfil para el nivel de audiencia.
- Para editar una asignación de tabla, seleccione la tabla que desea editar y haga clic en **Editar asignación**.
- Para anular la asignación de una tabla, seleccione la tabla cuya asignación desea anular y haga clic en **Anular asignación**.

Seleccionar una tabla para asignar

Campo	Descripción
Seleccionar una tabla para asignar	<p>Esta es una lista de todas las tablas en el origen de datos definido en la propiedad Campaign > partitions > partitionN > Interact > flowchart > dataSource.</p> <p>Si asigna la tabla de perfil, debe seleccionar una tabla que contiene el ID de audiencia definido en la categoría Campaign > partitions > partitionN > AudienceLevels. Cada columna de ID de audiencia debe asignar un nombre para el nombre.</p>
Cargar estos datos en la memoria cuando comience una sesión de visita	<p>Seleccione esta casilla de verificación para cargar el registro asociado con el miembro de la audiencia en la sesión de ejecución cuando se inicie la sesión. Si selecciona esta función para todas las tablas de dimensión en el canal interactivo, todas las lecturas de base de datos para el nivel de audiencia seleccionado se producen al inicio de una sesión de ejecución. Esto puede mejorar el rendimiento general de una sesión de ejecución al tener el impacto del rendimiento de la lectura de una base de datos al inicio de una sesión de ejecución, por lo que todas las solicitudes de datos subsiguientes durante la sesión de ejecución resultan ser más rápidas. Puede volver a cargar los datos desde las tablas a través del método <code>setAudience</code>. Si carga todos los datos en la memoria, a pesar de que se puede mejorar el rendimiento, también aumenta los requisitos de memoria del sistema.</p>
Nombre de tabla IBM Unica	<p>El nombre de la tabla tal como aparece en los diagramas de flujo tiempo real. Puede cambiar la manera en que el nombre de la tabla aparece en los diagramas de flujo tiempo real para facilitar que los diseñadores de diagramas de flujo seleccionen las tablas correctas. El nombre no puede estar vacío, debe comenzar con una letra y solo puede incluir caracteres alfanuméricos y caracteres de subrayado. El nombre de la tabla IBM Unica también debe ser único dentro de la asignación de tablas, por nivel de audiencia, por canal interactivo.</p>

Campo	Descripción
Detalles de tabla	<p>El campo Detalles de tabla muestra el Nombre del campo tal como aparece en el origen de datos real, el Nombre del campo de IBM Unica tal como aparece en los diagramas de flujo tiempo real, el campo Tipo y si es o no un campo Clave de audiencia.</p> <p>Si asigna una tabla de perfil, se desactiva la mayor parte de esta tabla. Estos campos que coinciden con los campos de ID de audiencia deben tener seleccionado el campo Clave de audiencia. Se pueden definir valores predeterminados para cada campo.</p> <p>Si asigna una tabla de dimensión, se activa la columna Clave de audiencia. Seleccione la casilla de verificación Clave de audiencia para los campos en los cuales desea unir la tabla de dimensión con la tabla base.</p>

Si asigna una tabla de perfil, haga clic en **Validar la asignación**.

Si asigna una tabla de referencia, haga clic en **Asignar dimensión a la base**.

Asignar dimensión a la base

Campo	Descripción
La tabla de dimensión se relaciona con la siguiente tabla base	Seleccione la tabla a la que desea unir esta tabla de dimensión.
Campo coincidente de la tabla base	Seleccione los campos desde la tabla base a los cuales se asignan los campos Clave en la tabla de dimensión.
Tipo de unión	Seleccione cómo desea unir las tablas. Las opciones válidas son Seleccionado automáticamente , Unión interna y Unión externa .

Validar la asignación

Cuando se valida la asignación de una tabla, el entorno de diseño examina todos los diagramas de flujo tiempo real, las campañas y las configuraciones del aprendizaje asociados con este canal interactivo para asegurarse de que los cambios no interrumpan ninguna parte de la configuración de interacción. Si, por ejemplo, quita un campo requerido por un diagrama de flujo tiempo real, el entorno de diseño muestra una lista de los diagramas de flujo afectados que se deben revisar antes de implementar en un entorno de ejecución.

- ⚡ Para validar la asignación, Interact utiliza el servidor Interact de ejecución de prueba. El servidor de ejecución de prueba debe estar en ejecución para que Comprobar sintaxis funcione.

Si edita una asignación de tabla de perfil y los nombres de tabla o campo han cambiado, Interact anula la asignación de todas las tablas de dimensión asociadas con la tabla de perfil.

 Debe hacer clic en **Completar este cambio** para finalizar la asignación de la tabla.

Cuando agregue o edite una tabla de dimensión, asegúrese de que el esquema coincida con el esquema de la tabla de perfil.

Ficha Resumen del canal interactivo

La ficha Resumen del canal interactivo contiene dos secciones principales, Resumen del canal interactivo y Estado de implementación.

Resumen del canal interactivo

Encabezado	Descripción
Descripción	La descripción del canal interactivo. Mientras más detallada sea la descripción, mejor comprenderán otros usuarios del entorno de diseño el objetivo de este canal interactivo en particular.
Política de seguridad	La política de seguridad que se aplica a este canal interactivo.
Grupos de servidores de ejecución	Una lista de los grupos de servidores de ejecución disponibles para este canal interactivo.
Grupo de servidores de ejecución de producción	El grupo de servidores de ejecución que se ha elegido para el punto de encuentro en directo a la vista del cliente.
Número máximo de veces que se muestra una oferta durante una sola visita	Un entero que define el número máximo de veces que se muestra una oferta en particular durante una sola visita. El entorno de ejecución utiliza este número junto con reglas de tratamiento y el motor de aprendizaje al elegir las ofertas que muestra.
Tabla de perfil asignada	<p>Muestra el nombre de IBM Unica y el nombre real de la tabla de perfil para cada nivel de audiencia definido en Campaign.</p> <p>Si todavía no ha definido una tabla de perfil, esto aparece no asignado.</p> <p>El nombre de la tabla o no asignado es un vínculo al asistente Asignación de tabla de perfil para nivel de audiencia, donde puede asignar las tablas de perfil y dimensión para el canal interactivo.</p> <p>El número de tablas de perfil que ha asignado aparece como el número de niveles de audiencia admitidos. Es posible tener más niveles de audiencia definidos en Campaign que los requeridos para el punto de encuentro. No es necesario definir tablas de perfil para todas las audiencias, sino que solo para las audiencias que se usan con la interacción en el punto de encuentro.</p>

Estado de implementación

Esta sección muestra el estado de toda la información de implementación para el canal interactivo.

Encabezado	Descripción
Última implementación de producción	La fecha y hora más recientes en que se implementó la configuración de la interacción en el grupo de servidores de producción. Utilice el informe Historial de implementaciones de canal para conocer detalles respecto de las implementaciones en grupos de servidores no de producción.
Última implementación a un grupo de servidores	El estado y la hora de la última implementación a cualquier grupo de servidores.
Cambios en espera de implementación de producción	El número de cambios a la configuración de la interacción que esperan la implementación en el grupo de servidores de producción.
Tiempo de espera más largo	La cantidad de tiempo que ha estado esperando la implementación en el grupo de servidores de producción el cambio a la configuración más antiguo.
Implementación al servidor de producción	Hacer clic en este vínculo inicia el proceso de envío de los cambios a la configuración de la interacción al grupo de servidores de ejecución de producción. Hay resguardos que permiten comprobar que se está listo para enviar los cambios a un grupo de servidores de producción puesto que es un sistema a la vista del cliente. Un asterisco rojo (*) indica que hay cambios que no se han implementado en el grupo de servidores de producción.
Implementar en otro lugar	Hacer clic en este vínculo envía los cambios a la configuración de la interacción a uno de los grupos de servidores de ejecución distintos del grupo de servidores de ejecución de producción.
Anular la implementación de todo, producción	Hacer clic en este vínculo inicia el proceso de envío de los cambios a la configuración de la interacción al servidor de ejecución de producción. Hay resguardos que permiten comprobar que se está listo para enviar los cambios a un servidor de producción puesto que es un sistema a la vista del cliente. Un asterisco rojo (*) indica que hay cambios que no se han implementado en el grupo de servidores de producción.
Anular la implementación de todo, en otro sitio	Hacer clic en este vínculo inicia el proceso de eliminar la configuración de la interacción de uno de los grupos de servidores de ejecución distintos del grupo de servidores de ejecución de producción.

Encabezado	Descripción
Cambio en espera de implementación de producción	<p>Esta tabla contiene una lista de todos los cambios que no se han implementado a un grupo de servidores de producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio en espera de implementación de producción: vínculo al diagrama de flujo tiempo real o a la estrategia de interacción que contiene el cambio. • Tipo de cambio: si el cambio es nuevo (adición/actualización) o una retractación (anulación de implementación). • Fecha de solicitud: la fecha y hora en que el cambio se marcó para implementación. • Origen de cambio: vínculo a la sesión o a la campaña que contiene el cambio. • Solicitante: el nombre del usuario de Interact que marcó el cambio para implementación. <p>Si está desactivado, el elemento se incluyó en la implementación anterior, pero no se ha marcado para implementación. Por ejemplo, la implementación original incluía los diagramas de flujo tiempo real A y B y las estrategias de interacción C y D. Se realizan cambios en la estrategia de interacción C y se marca para implementación. La lista Cambio en espera de implementación de producción muestra A, B, C y D, pero sólo C aparece en negro. A, B y D están desactivados. Se realizan cambios en el diagrama de flujo tiempo real B, pero éste no se marca para implementación. Si la implementación se realiza en este momento, Interact implementa A, B y D originales y la nueva versión de C. Interact no utiliza la nueva versión del diagrama de flujo B porque no está marcada para implementación.</p>

Tarea 2: Crear zonas y puntos de interacción

- Trabajo con zonas
- Para agregar una zona
- Trabajo con puntos de interacción
- Para agregar un punto de interacción
- Referencia del punto de interacción

Trabajo con zonas

Las zonas permiten separar los puntos de interacción en áreas semejantes de un punto de encuentro. Al crear reglas de tratamiento, la adición de zonas permite que sean más específicas. Por ejemplo, si se separa el sitio web en secciones por tipo de producto, tales como planes de llamadas y teléfonos para una empresa de telecomunicaciones, los puntos de interacción se pueden organizar en zonas relacionadas con el tipo de

producto. En las reglas de tratamiento, es posible asignar distintas ofertas al mismo segmento dependiendo de la zona que está viendo el cliente. Por ejemplo, si el visitante está en la zona de planes de llamadas, éste sólo ve ofertas relacionadas con nuevos planes de llamadas con mejores tarifas. Cuando pasa a la zona de teléfonos del punto de encuentro, todas las ofertas se orientan a nuevos teléfonos celulares.

Los puntos de interacción se pueden mover entre zonas. Un punto de interacción sólo puede ser miembro de una zona a la vez.

Para agregar una zona

1. Haga clic en el icono **Agregar zona** en la ficha Puntos de interacción de un canal interactivo.

Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar/editar zona.

2. Introduzca un **Nombre** para la zona.
3. Introduzca una **Descripción** para la zona.

Esta descripción aparecerá en la ficha Puntos de interacción.

4. Haga clic en **Guardar y volver** para volver a la ficha Puntos de interacción, o en **Guardar y agregar otro** para continuar agregando puntos de interacción.

Para editar el nombre o la descripción de una zona, haga clic en el nombre de la zona en la ficha Puntos de interacción.

Para eliminar una zona, seleccione la casilla de verificación que está junto a la zona en la ficha Puntos de interacción y haga clic en el icono **Eliminar seleccionado**. No se puede eliminar una zona si se utiliza actualmente en una regla de tratamiento.

Trabajo con puntos de interacción

Un punto de interacción es uno de los tres elementos de la configuración de Interact en el entorno de diseño que interactúa directamente con la API de Interact. Un punto de interacción es la forma en que se identifica el lugar en el punto de encuentro donde se solicita información. Todos los puntos de interacción se organizan en zonas. Cuando se define qué ofertas van a qué segmento en las reglas de tratamiento, estas reglas también se pueden definir por zona. Por lo tanto, es posible tener distintos tipos de ofertas disponibles para distintas secciones del punto de encuentro.

Cuando se utilizan los métodos `getOffers` o `postEvent` en la API de Interact, se debe hacer referencia a un punto de interacción. El nombre del punto de interacción que se utiliza en la API de Interact debe coincidir con el nombre del punto de interacción configurado en el entorno de diseño.

Cada punto de interacción debe incluir alguna cadena predeterminada que el punto de encuentro pueda utilizar si no hay ofertas disponibles.

Para agregar un punto de interacción

1. Haga clic en el icono **Agregar puntos de interacción** en la ficha Puntos de interacción de un canal interactivo.

Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar/editar punto de interacción.

2. Introduzca un **Nombre** para el punto de interacción.
3. Seleccione una **Zona**.

Luego de su creación, el punto de interacción se puede mover a una nueva zona.

4. Introduzca un valor para **Cadena predeterminada a devolver**.
5. Introduzca una **Descripción** para el punto de interacción.

Esta descripción aparecerá en la ficha Puntos de interacción.

6. Haga clic en **Guardar y volver** para volver a la ficha Puntos de interacción, o en **Guardar y agregar otro** para continuar agregando puntos de interacción.

Puede editar un punto de interacción al hacer clic en el nombre del punto de interacción en la ficha Puntos de interacción.

Puede mover un punto de interacción a otra zona al seleccionar la casilla de verificación que está junto al punto de interacción y hacer clic en el icono **Mover a**.

Puede eliminar un punto de interacción al seleccionar la casilla de verificación que está junto al punto de interacción y hacer clic en el icono **Eliminar seleccionados**.

Referencia del punto de interacción

La ficha punto de interacción utiliza los siguientes iconos.



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Nombre del icono	Descripción
Agregar zonas	Haga clic para agregar una zona nueva a este canal interactivo.
Agregar puntos de interacción	Haga clic en agregar un nuevo punto de interacción a este canal interactivo.
Mover a	Seleccione los puntos de interacción, después haga clic en este icono para mover los puntos de interacción seleccionados a una nueva zona.
Eliminar elementos seleccionados	Seleccione los puntos de interacción o zonas, luego haga clic en este icono para eliminarlos.

Tarea 3: Crear categorías y eventos

- Trabajo con categorías
- Para agregar una categoría
- Trabajo con eventos
- Para agregar un evento
- Referencia del evento

Trabajo con categorías

Las categorías son una herramienta organizativa para los eventos. A diferencia de las zonas, las categorías no tienen ningún efecto en la configuración de Interact, con excepción de facilitar la administración de cientos de eventos posibles.

Las categorías se crean para organizar los eventos en grupos que tengan sentido para una organización. Por ejemplo, es posible crear categorías sobre la base del propósito del evento (tal como "resegment" o "logContact") o de dónde se utiliza el evento en el punto de encuentro (tal como "cellPhoneCatalogPage" o "newCallPlanScript").

Los eventos se pueden mover entre categorías. Cada evento puede ser miembro sólo de una categoría.

Para agregar una categoría

1. Haga clic en el icono **Agregar categorías** que está en la ficha Eventos del canal interactivo.

Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar/editar categoría.

2. Introduzca un **Nombre de categoría** y una **Descripción**.
3. Haga clic en **Guardar y volver** para volver a la ficha Eventos, o en **Guardar y agregar otro** para continuar agregando categorías.

Para editar el nombre o la descripción de una categoría, haga clic en el nombre de la categoría en la ficha Eventos.

Para eliminar una categoría, seleccione la casilla de verificación que está junto a la categoría en la ficha Eventos y haga clic en el icono **Eliminar seleccionados**. Si elimina una categoría que contiene eventos, se eliminan todos ellos.

Trabajo con eventos

Un evento es uno de los tres elementos de la configuración de Interact en el entorno de diseño que interactúa directamente con la API de Interact. Cuando se codifica el punto de encuentro para que trabaje con la API de Interact, se utiliza el método `postEvent` para hacer referencia a eventos. El nombre del evento utilizado en la API de Interact debe coincidir con el nombre del evento como se configuró en el entorno de diseño. Este nombre no distingue mayúsculas de minúsculas.

Un evento desencadena una o más de las acciones siguientes predefinidas:

- **Desencadenar resegmentación:** El entorno de ejecución ejecuta todos los diagramas de flujo tiempo real para el nivel de audiencia actual asociado con el canal interactivo otra vez, utilizando los datos actuales en la sesión del visitante.

Cuando se diseña la interacción, es importante recordar que a menos que se especifique un diagrama de flujo específico, la resegmentación ejecuta todos los diagramas de flujo tiempo real asociados con este canal interactivo con el nivel de audiencia actual nuevamente, y que cualquier solicitud de ofertas espera hasta que todos los diagramas de flujo hayan finalizado. La resegmentación excesiva dentro de una sola visita puede afectar el rendimiento del punto de encuentro de una manera visible para el cliente.

El cliente se debe colocar en nuevos segmentos una vez que se han agregado datos nuevos significativos al objeto de la sesión de ejecución. Estos nuevos datos pueden provenir de las solicitudes de la API de Interact (tal como el cambio de la audiencia) o de acciones del cliente (tal como la adición de nuevos elementos a una lista de deseos o a un carro de compras).

- **Registrar contacto de oferta:** el entorno de ejecución marca las ofertas recomendadas para que el servicio de la base de datos registre las ofertas en el historial de contactos.

Para las integraciones Web, la mejor práctica es registrar el contacto de oferta en la misma llamada en que se solicitan ofertas de modo de minimizar el número de solicitudes entre el punto de encuentro y el servidor de ejecución.

Si el punto de encuentro no devuelve los códigos de tratamiento para las ofertas que se presentaron al visitante, el entorno de ejecución registra la última lista de ofertas recomendadas.

- **Registrar aceptación de oferta:** el entorno de ejecución marca la oferta seleccionada para que el servicio de la base de datos la registre en el historial de respuestas.
- **Registrar rechazo de oferta:** el entorno de ejecución marca la oferta seleccionada para que el servicio de la base de datos la registre en el historial de respuestas.

Si se crea un evento con más de una acción de registro de oferta, se debe recordar que la API de Interact realiza la misma acción para la oferta asociada. Por lo tanto, no se debe crear un evento que registre la aceptación y el rechazo de la oferta puesto que éstos se contradicen. Sin embargo, crear un solo evento para registrar el contacto y la aceptación o el contacto y el rechazo de una oferta puede ser útil para un entorno.

En forma predeterminada, el entorno de ejecución puede dar seguimiento a dos tipos de respuestas; estas son la aceptación y el rechazo de una oferta. Es posible modificar los tipos de respuesta que el Registro de aceptación de oferta y Registro de rechazo de oferta anotan, utilizando las propiedades de configuración `accept` y `reject`.

La API de Interact también puede usar los eventos para desencadenar acciones que definidas con los parámetros de eventos en la API. Estos eventos incluyen el registro de una tabla personalizada, seguimiento de varios tipos de respuesta y especificación de un diagrama de flujo específico a ejecutar. Posiblemente se deban crear algunos eventos sin Reacción del sistema definida o varios con la misma Reacción del sistema, tales como Registrar contacto, para utilizarlos con los parámetros de eventos reservados.

Es posible que se desee crear varios eventos con la acción Registrar Aceptación de Oferta, uno por cada tipo de respuesta que se desea registrar o un solo evento con la acción Registrar aceptación de oferta que se utiliza para cada llamada `postEvent` utilizada para separar los tipos de respuesta.

Por ejemplo, la creación de un evento con la acción Registrar aceptación de oferta para cada tipo de respuesta. El usuario define las siguientes respuestas personalizadas en la tabla `UA_UsrResponseType` [como Name (code)]: Explore (EXP), Consider (CON) y Commit (CMT). Después se crean tres eventos nombrados `LogAccept_Explore`, `LogAccept_Consider` y `LogAccept_Commit`. Los tres eventos son exactamente iguales (realizan la acción Registrar aceptación de oferta), pero los nombres son diferentes para que la persona que trabaja con la API de Interact puede distinguirlos entre sí.

O bien se podría crear un solo evento con la acción Registrar aceptación de oferta utilizada para todos los tipos de respuestas personalizadas. Por ejemplo, que se llame `LogCustomResponse`.

Al trabajar con la API de Interact, no hay diferencia funcional entre los eventos, pero las convenciones de asignación de nombres pueden hacer más claro el código. Además, si se asigna a cada respuesta personalizada un nombre separado, el informe Resumen de actividad de evento del canal muestra información más precisa.

Para obtener más información sobre los parámetros reservados y el método `postEvent`, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Eventos definidos por el sistema

La ficha Eventos contiene la categoría predeterminada, Categoría definida por el sistema. Esta categoría no permite editar, agregar ni eliminar eventos. Esta categoría contiene eventos que corresponden a la API de Interact. Es posible supervisar la frecuencia con que se producen todos estos eventos en el punto de encuentro con el informe Resumen de actividad de evento de canal.

Estos eventos incluyen:

- Finalizar sesión: marcar el fin de la sesión interactiva de un visitante.
- Obtener oferta: solicitar una lista de ofertas recomendadas para presentar a un visitante.
- Obtener perfil: solicitar datos de perfil del visitante almacenados en la sesión; esto incluye datos temporales así como datos leídos desde la tabla de perfil.
- Establecer audiencia: cambiar el nivel de audiencia del visitante dentro de su sesión interactiva.

- Establecer Depuración: cambiar el nivel de registro actual para la sesión interactiva del visitante.
- Iniciar sesión: marcar el inicio de la sesión interactiva de un visitante.

Temas relacionados

- Acerca del informe Resumen de actividad de evento de canal

Para agregar un evento

1. Haga clic en el icono **Agregar eventos** que está en la ficha Eventos del canal interactivo.

Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar/editar evento.

2. Introduzca un **Nombre** para el evento.
3. Seleccione una **Categoría**.

Luego de su creación, los eventos se pueden mover a nuevas categorías.

4. Seleccione las acciones que realiza este evento.
5. Introduzca una **Descripción** para el evento.

Esta descripción aparecerá en la ficha de los eventos.

6. Haga clic en **Guardar y volver** para volver a la ficha Eventos, o en **Guardar y agregar otro** para continuar agregando eventos.

Se puede editar un evento al hacer clic en el nombre del evento en la ficha Eventos.

Se puede mover un evento a otra categoría al seleccionar la casilla de verificación que está junto al evento y hacer clic en el icono **Mover a**.

Se puede eliminar un evento al seleccionar la casilla de verificación que está junto al evento y hacer clic en el icono **Eliminar seleccionados**.

Referencia del evento

La ficha Eventos utiliza los siguientes iconos.



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Nombre del icono	Descripción
Agregar categorías	Haga clic para agregar una categoría nueva a este canal interactivo.
Agregar eventos	Haga clic para agregar un evento nuevo a este canal interactivo.

Nombre del icono	Descripción
Mover a	Seleccione los eventos luego haga clic en este icono para mover los segmentos seleccionados a una nueva categoría.
Eliminar elementos seleccionados	Seleccione eventos o categorías, luego haga clic en este icono para eliminarlos.

Tarea 4: Crear restricciones de ofertas

- Trabajo con restricciones
- Para agregar una restricción de oferta
- Para editar una restricción de oferta
- Para activar y desactivar una restricción de oferta
- Para eliminar una restricción de oferta

Trabajo con restricciones

Las restricciones de oferta proporcionan una forma de limitar el número de veces que una oferta o un grupo de ofertas se puede presentar en períodos de tiempo definidos. Por ejemplo, puede ser necesario suprimir una oferta después que se cumple una cuota predefinida de impresiones (como un determinado número de impresiones en un día) o para distribuir ofertas en una página Web entre diversas líneas de productos.

Mediante la ficha Restricciones en Interact, puede crear, eliminar, activar o desactivar una restricción de oferta.

Para agregar una restricción de oferta

1. Haga clic en el icono **Agregar restricciones** en la ficha Restricciones de un canal interactivo.

Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar/editar restricciones.

2. Introduzca un **Nombre** para la restricción de oferta.
3. Introduzca una **Descripción** para la restricción.

Esta descripción aparece en la ficha Restricciones para identificar esta restricción de oferta.

4. Especifique las ofertas a las que se debe aplicar la restricción seleccionando **en Carpeta** o **en Lista de ofertas**, y posteriormente utilizando la lista desplegable adjunta para seleccionar la carpeta o la lista de ofertas deseada.

Puede especificar que las ofertas deben estar disponibles durante un rango de fechas y horas específico, hasta una cantidad máxima de veces dentro de un período especificado, o ambos.

5. Especifique el rango de fechas durante el cual las ofertas deben estar disponibles mediante estos pasos:
 - a. Haga clic en el campo **Comenzar a atender ofertas después de** y utilice la herramienta de calendario que aparece para especificar la primera fecha en la cual las ofertas deben estar disponibles, después utilice la lista desplegable junto a ésta para seleccionar la primera hora en que deben estar disponibles.
 - b. Haga clic en el campo **Dejar de atender ofertas el** y utilice la herramienta de calendario que aparece para especificar la última fecha en la cual las ofertas deben estar disponibles, después utilice la lista desplegable junto a ésta para seleccionar la última hora en que deben estar disponibles.
6. Opcionalmente, complete los campos **Distribuir de manera uniforme con** para especificar el número máximo de impresiones que desea que muestren las ofertas dentro de un sólo período de tiempo.
 - Ingrese el número máximo de veces que desea que las ofertas se presenten en el campo **como máximo <number> impresiones** (reemplazando <number> por cualquier número máximo real que requiere).
 - Utilice la lista desplegable **por** para especificar el período de tiempo en el cual desea que se atiendan el número máximo de impresiones para los visitantes (por ejemplo, por hora, por día, etc.).

Si no completa los campos **Distribuir de manera uniforme**, el servidor de Interact hace que las ofertas estén disponibles como es habitual para este canal de interacción.
7. Opcionalmente, en el campo **Impresiones** ingrese el máximo número de veces que desea que se atiendan las ofertas.

Si no ingresa un valor en este campo, no se aplica restricción de número máximo de ofertas.
8. Haga clic en **Activar** para activar esta restricción de oferta dentro de los parámetros que definió.
9. Haga clic en **Guardar y volver** para volver a la ficha Restricciones, o en **Guardar y agregar otro** para continuar agregando restricciones de ofertas.

Se puede editar una restricción al hacer clic en el nombre de la restricción en la ficha Restricciones.

Se puede eliminar una restricción de oferta al seleccionar la casilla de verificación que está junto a su nombre y hacer clic en el icono **Eliminar seleccionados**.

Para editar una restricción de oferta

1. Haga clic en la ficha Restricciones de un canal interactivo para ver la lista de restricciones.
2. Haga clic en el nombre de la restricción que desea editar.

Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar/editar restricciones.

3. Opcionalmente, modifique el **Nombre**, la **Descripción** o la configuración de definición de la restricción.
4. Haga clic en **Guardar y volver** para volver a la ficha Restricciones, o en **Guardar y agregar otro** para guardar los cambios y agregar una nueva restricción.

La restricción de oferta se actualiza con los cambios que realizó.

Para activar y desactivar una restricción de oferta

Las restricciones de oferta se definen con un rango de tiempo durante el cual se utilizará. Sin embargo, puede haber veces en que desee evitar que la restricción de oferta se utilice sin redefinir su rango operativo, o puede ser necesario desactivar una restricción de oferta después de su hora de inicio y finalización para evitar que se considere en lo absoluto. Puede activar y desactivar restricciones de ofertas mediante el cuadro de diálogo Agregar/editar restricción.

1. Haga clic en el nombre de la restricción que desea editar en la ficha Restricciones del canal interactivo.

Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar/editar restricciones.

2. Para desactivar la restricción de oferta de modo que las ofertas seleccionadas se atiendan sin definir las restricciones aquí, haga clic en **Desactivar**.
3. Para activar la restricción de oferta, haga clic en **Activar**.
4. Haga clic en **Guardar y volver** para volver a la ficha Restricciones, o en **Guardar y agregar otro** para agregar otra restricción.

Para eliminar una restricción de oferta

 Una vez eliminada, no es posible recuperar una restricción.

1. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a las restricciones que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar elementos seleccionados**.
3. Confirme la eliminación.

Interact elimina las restricciones seleccionadas.

Tarea 5: Crear modelos de aprendizaje personalizado

- Trabajo con modelos de aprendizaje
- Para agregar un modelo de aprendizaje
- Para editar un modelo de aprendizaje

- Para eliminar un modelo de aprendizaje
- Para activar y desactivar un modelo de aprendizaje

Trabajo con modelos de aprendizaje

Interact tiene un módulo de aprendizaje incorporado que supervisa el comportamiento en tiempo real de sus visitantes para influir en los diagramas de flujo interactivos y ayudar a seleccionar cuáles ofertas presentar. También tiene configuraciones de aprendizaje para asignar atributos a nivel de canal interactivo, de modo que cada canal interactivo pueda tener su propio conjunto de modelos de aprendizaje personalizado. También se conoce como "autoaprendizaje."

✨ Antes de que pueda utilizar la función Autoaprendizaje, debe activar el aprendizaje incorporado de forma general para el entorno de Interact. Para obtener más información acerca de la activación del módulo de aprendizaje como también información adicional sobre el aprendizaje en general, consulte la Guía del administrador de *IBM Unica Interact*.

Mediante la ficha Autoaprendizaje en Interact, puede crear, eliminar, editar, activar o desactivar un modelo de aprendizaje para un canal interactivo.

Para agregar un modelo de aprendizaje

1. Haga clic en el icono **Agregar modelo** en la ficha Autoaprendizaje de un canal interactivo.

Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar/editar modelos de aprendizaje.

2. Introduzca un **Nombre** para el modelo de aprendizaje.
3. Introduzca una **Descripción** para el modelo de aprendizaje.

Esta descripción aparece en la ficha Autoaprendizaje para identificar este modelo de aprendizaje.

4. Complete la definición del modelo de aprendizaje agregando atributos de visitante a la lista **Atributos de interés predictivos**.

Esta lista especifica cuáles atributos de visitante desea que Interact supervise para determinar las mejores ofertas que se presentarán a los visitantes. Para obtener una descripción detallada de aprendizaje y atributos de aprendizaje, consulte [Descripción general de aprendizaje incorporado de Interact](#) en la Guía del administrador de *IBM Unica Interact*.

5. Haga clic en **Activar** para activar este modelo de aprendizaje dentro de los parámetros que definió.
6. Haga clic en **Guardar y volver** para volver a la ficha Autoaprendizaje, o en **Guardar y agregar otro** para continuar agregando modelos de aprendizaje.

Se puede editar un modelo de aprendizaje al hacer clic en el nombre del modelo de aprendizaje en la ficha Autoaprendizaje.

Se puede eliminar un modelo de aprendizaje al seleccionar la casilla de verificación que está junto a su nombre y hacer clic en el icono **Eliminar seleccionados**.

Para editar un modelo de aprendizaje

1. Haga clic en la ficha Autoaprendizaje de un canal interactivo para ver la lista de modelos de aprendizaje.
2. Haga clic en el nombre del modelo de aprendizaje que desea editar.
Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar/editar modelo de aprendizaje.
3. Opcionalmente, modifique el **Nombre**, la **Descripción** o la configuración de definición del modelo de aprendizaje.
4. Haga clic en **Guardar y volver** para volver a la ficha Autoaprendizaje, o en **Guardar y agregar otro** para guardar los cambios y agregar un nuevo modelo de aprendizaje.

El modelo de aprendizaje se actualiza con los cambios que realizó.

Para eliminar un modelo de aprendizaje

 Una vez eliminado, no es posible recuperar un modelo de aprendizaje.

1. Seleccione la casilla de verificación que aparece junto a los modelos de aprendizaje que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar elementos seleccionados**.
3. Confirme la eliminación.

Interact elimina los modelos de aprendizaje seleccionados. Tenga en cuenta que no puede eliminar un modelo de aprendizaje que están en uso actualmente.

Para activar y desactivar un modelo de aprendizaje

Puede haber veces en que desee evitar que un modelo de aprendizaje esté disponible en un canal de aprendizaje sin eliminarlo completamente, de modo que esté disponible nuevamente en el futuro cuando sea necesario. Puede activar y desactivar modelos de aprendizaje mediante el cuadro de diálogo Agregar/editar modelo de aprendizaje.

1. Haga clic en el nombre del modelo de aprendizaje que desea editar en la ficha Autoaprendizaje del canal interactivo.
Aparecerá el cuadro de diálogo Agregar/editar modelo de aprendizaje.
2. Para desactivar el modelo de aprendizaje de modo que ya no esté disponible en el canal interactivo, haga clic en **Desactivar**.
3. Para activar el modelo de aprendizaje, haga clic en **Activar**.

- Haga clic en **Guardar y volver** para volver a la ficha Autoaprendizaje, o en **Guardar y agregar otro** para crear un modelo de aprendizaje personalizado adicional.

Tarea 6: crear segmentos inteligentes

- Trabajo con segmentos inteligentes
- Crear una sesión
- Definir un diagrama de flujo tiempo real

Trabajo con segmentos inteligentes

Interact utiliza segmentos inteligentes en las reglas de tratamiento para asignar ofertas a los visitantes. A diferencia de los segmentos estratégicos, puede crear segmentos inteligentes solo en las sesiones de Campaign. Para crear segmentos inteligentes, se deben utilizar diagramas de flujo tiempo real.

Una vez que se crean, los segmentos inteligentes se pueden organizar del mismo modo como se organizan los segmentos estratégicos.

Cuando se trabaja con segmentos en la página Segmentos de Campaign, los segmentos inteligentes se pueden distinguir por el siguiente icono: .

Crear una sesión

Los diagramas de flujo tiempo real solo están disponibles en sesiones de Campaign. Se debe crear al menos una sesión para los diagramas de flujo tiempo real. Para la sesión se utiliza la misma política de seguridad que para el canal interactivo que se asociará con los diagramas de flujo de la sesión.

Las sesiones pueden incluir una combinación de diagramas de flujo tipo batch y tiempo real. Si una sesión incluye ambos tipos de diagramas de flujo y se hace clic en el icono **Run** (Ejecutar) y seleccione **Run All** (Ejecutar todo) desde la página Session Summary (Resumen de sesiones), solo se ejecutan los diagramas de flujo tipo batch. No se pueden ejecutar los diagramas de flujo tiempo real desde el entorno de diseño; solo se pueden realizar ejecuciones de prueba.

Temas relacionados

- Conceptos básicos de las ejecuciones de prueba de diagramas de flujo tiempo real

Definir un diagrama de flujo tiempo real

Los diagramas de flujo tiempo real proporcionan la lógica de segmentación para una interacción. Cuando el entorno de ejecución crea una sesión de ejecución del visitante, uno de los primeros pasos es tomar toda la información de perfil disponible para el visitante y ejecutarla a través de los diagramas de flujo tiempo real asociados con el canal interactivo. Esto coloca al visitante en cero o más segmentos inteligentes. El entorno de ejecución entonces utiliza estos segmentos para recomendar ofertas según lo definido por las reglas de tratamiento.

La información de perfil se puede volver a ejecutar en todos los diagramas de flujo utilizando un evento con la acción Resegmentación de trigger.

Los diagramas de flujo tiempo real solo se pueden crear dentro de las sesiones de Campaign.

Consulte [Acerca de diagramas de flujo tiempo real](#) para obtener detalles sobre la creación de diagramas de flujo tiempo real.

Temas relacionados

- [Acerca de diagramas de flujo tiempo real](#)
- [Creación de diagramas de flujo tiempo real](#)
- [Para crear diagramas de flujo tiempo real](#)
- [Conceptos básicos de las ejecuciones de prueba de diagramas de flujo tiempo real](#)

Tarea 7: definir ofertas

- [definir ofertas](#)
- [Para crear plantillas de oferta para Interact](#)

definir ofertas

Si aún no se ha hecho, se deben crear ofertas que Interact puede recomendar.

❗ Interact no admite listas de ofertas en este momento.

Al crear ofertas, se debe recordar que la API de Interact puede hacer referencia a la siguiente información de la oferta:

- atributos de oferta personalizados
- código de la oferta
- descripción de la oferta
- fecha efectiva de la oferta
- fecha de caducidad de la oferta
- nombre de la oferta
- código de tratamiento de la oferta

Cuando se asignan ofertas de Campaign a ofertas de un punto de encuentro, por ejemplo, el código HTML de un anuncio, se debe tener presente la información que está disponible para convenciones de nombres. Por ejemplo, para una fácil referencia, puede ser útil guardar todos los anuncios en archivos con un nombre igual que el código de la oferta.

Cuando se crea una llamada `postEvent` que registra la aceptación o el rechazo de una oferta, se debe incluir el código de tratamiento de la oferta. Sin embargo, si se habilita el seguimiento de respuesta entre sesiones, se puede hacer coincidir el código de tratamiento, código de oferta o un código personalizado particular para su entorno. Para obtener más detalles sobre el seguimiento de respuesta entre sesiones, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

La clase `nameValuePair` de la API de Interact se puede utilizar para definir o recuperar datos desde atributos de oferta personalizados.

Si se realizan cambios en las ofertas utilizadas en las reglas de tratamiento, incluyendo el retiro de ofertas, se deben volver a implementar todos los canales interactivos asociados con el grupo de servidores para que los cambios entren en vigencia en el grupo de servidores.

Plantillas de oferta para Interact

El ID de IP y los atributos de la oferta `IPName` se deben habilitar para todas las ofertas que utiliza Interact. Estos atributos deben existir y se completan automáticamente durante la ejecución, sobrescribiendo cualquier ID de IP o atributos de `IPName` predeterminados que se hayan definido. El ID de IP es el ID interno y el Nombre de IP es el nombre del punto de interacción asociado con la oferta. Estos datos se requieren para creación de informes. Si no se habilita **Allow offers created from this template to be used in real-time interactions** (Permitir que ofertas creadas a partir de esta plantilla se utilicen en interacciones en tiempo real), todavía se pueden utilizar las ofertas con las reglas de tratamiento; sin embargo, Interact no puede incluir estas ofertas en los informes.

Si una plantilla de oferta incluye la fecha efectiva y la fecha de caducidad de la oferta, se pueden definir las fechas relativas a la **Fecha de ejecución del diagrama de flujo**. Por ejemplo, es posible definir la fecha efectiva de la oferta para que corresponda a la Fecha de ejecución del diagrama de flujo. Entonces, la oferta puede caducar cierto número de días después de la fecha efectiva. En el caso de Diagramas de flujo tiempo real, la **Flowchart run date** (fecha de ejecución del Diagrama de flujo) es el momento en que el entorno de ejecución recomienda la oferta al punto de encuentro para presentación.

Para crear plantillas de oferta para Interact

1. Siga las instrucciones que aparecen en la *Guía del administrador de Campaign* con las siguientes excepciones.
2. En el Paso 1 de 3: Metadatos, seleccione la casilla de verificación **Permitir que ofertas creadas a partir de esta plantilla se utilicen en interacciones en tiempo real**.

3. En el Paso 3 de 3: Valores predeterminados, defina valores predeterminados para **ID de IP** y **Nombre de IP**.

Puede introducir cualquier entero para el valor predeterminado ID de IP y cualquier cadena para Nombre de IP. El entorno de ejecución completa automáticamente los valores con los datos correctos; sin embargo, el entorno de diseño requiere un valor predeterminado.

Tarea 8: crear reglas de tratamiento

- Trabajo con reglas de tratamiento
- Elegibilidad de oferta
- Marketing scoring
- Opciones avanzadas de la regla de tratamiento
- Trabajo con la ficha de estrategia de interacción
- Para crear una ficha de estrategia de interacción
- Para agregar una regla de tratamiento
- Para agregar opciones avanzadas
- Expresiones de opciones avanzadas de la regla de tratamiento
- Para activar y desactivar reglas de tratamiento
- Para eliminar reglas de tratamiento
- Acerca de la implementación de fichas de estrategia de interacción
- Para marcar una ficha de estrategia de interacción para implementación
- Para cancelar una solicitud de implementación
- Para marcar una ficha estrategia de interacción para cancelar la implementación
- Referencia de estrategia de interacción

Trabajo con reglas de tratamiento

Las reglas de tratamiento son las directrices principales que utiliza Interact para presentar ofertas. En las reglas de tratamiento se asignan ofertas a segmentos inteligentes por zona. También se puede agregar un marketing scoring a cada regla para agregar ponderación a la oferta dentro del motor de aprendizaje.

- ✦ Existen varias características opcionales que se pueden utilizar para influenciar aún más o anular las reglas de tratamiento. Para obtener más información sobre el servicio de ofertas de Interact, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Las reglas de tratamiento se organizan por segmento inteligente. Es posible asignar un número indefinido de ofertas a cada segmento. Después de asignar ofertas a un segmento, se puede definir una zona donde se aplica esa oferta. La misma oferta se puede asignar varias veces al mismo segmento y a distintas zonas.

Si se elimina un segmento inteligente o se retira una oferta, Campaign desactiva cualquier regla de tratamiento que incluya a ese segmento u oferta.

Los segmentos inteligentes se asignan a celdas dentro de una campaña. Los códigos de celda asociados con cada segmento inteligente se pueden editar desde la ficha de estrategia de interacción.

Las ofertas creadas a partir de una plantilla de oferta se deben seleccionar sólo con la opción **Permitir que ofertas creadas a partir de esta plantilla se utilicen en interacciones en tiempo real**. activada. Si no es así, los datos de informes no serán exactos.

Las reglas de tratamiento se definen en la ficha de estrategia de interacción de una campaña. Las fichas de estrategia de interacción no se pueden copiar de una campaña a otra.

Elegibilidad de oferta

Las reglas de tratamiento están en el primer nivel de los métodos que Interact utiliza para determinar qué ofertas son elegibles para un visitante. Interact tiene varias características opcionales que pueden implementarse para enriquecer sus asignaciones de oferta a los visitantes.

- Supresión de ofertas
- Ofertas globales
- Asignaciones de ofertas individuales
- Anulaciones de scorings
- Aprendizaje

Antes de crear las reglas de tratamiento, se debe confirmar con el administrador de Interact las características de elegibilidad de oferta que están disponibles. Por ejemplo, si se utiliza una tabla de anulación de scorings para anular el marketing scoring, posiblemente no sea necesario cambiar el marketing scoring del valor predeterminado para todas las reglas de tratamiento.

Para obtener más información sobre las características de elegibilidad de la oferta, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Marketing scoring

Cada regla de tratamiento contiene un marketing scoring representado por el control deslizante. El scoring predeterminado es 50. Mientras más alto sea el scoring, más probable es que Interact seleccione la oferta para recomendación. Dependiendo de la configuración de las reglas de tratamiento en varias campañas, puede haber varias ofertas asignadas a los mismos segmentos inteligentes. Interact utiliza el marketing scoring como ayuda para determinar qué oferta se muestra si hay varias ofertas disponibles para una sola solicitud. Por ejemplo, si una solicitud de ofertas debe elegir entre la oferta A con el marketing scoring 30 y la oferta B con el marketing scoring 80, Interact presenta la oferta B.

Si se ha asignado la misma oferta al mismo segmento con diferentes scorings, por ejemplo, dos campañas distintas pueden crear reglas de tratamiento para el mismo canal interactivo, Interact utiliza el scoring más alto.

También se puede definir un marketing scoring al utilizar las opciones avanzadas para la regla de tratamiento. Se puede crear una expresión con las macros de IBM Unica , atributos de oferta, variables de sesión, tablas de dimensión y cualquier valor en un perfil del cliente para definir el marketing scoring.

Se puede anular cualquier cambio del marketing scoring realizado en la ficha estrategia de interacción al proporcionar datos en una tabla de anulación de scoring. Al utilizar una tabla de anulación de scoring, se pueden importar fácilmente los scorings generados en IBM Unica PredictiveInsight, Optimize, o algún otro software de modelado. En la tabla Score Override (Anulación de Scoring), se pueden definir scorings mayores de 100.

Si se activó el aprendizaje incorporado, el marketing scoring se utiliza en los algoritmos de aprendizaje.

Para obtener detalles sobre el trabajo con la tabla anulación de scoring, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Opciones avanzadas de la regla de tratamiento

Las reglas de tratamiento se pueden mejorar con las opciones avanzadas. Se puede agregar una expresión para determinar si la regla de tratamiento aplica o para anular el marketing scoring.

Escribir expresiones para la elegibilidad de ofertas directamente en las reglas de tratamiento brinda control sobre el objetivo de la oferta desde el exterior de los diagramas de flujo tiempo real. Es posible que algunas reglas sean más fáciles de manejar en este nivel que en el nivel de segmentación. Por ejemplo, se podría escribir la expresión `offer.dynamic.ownProductX='yes'`; es decir, si el atributo de la oferta `ownProductX` es `yes`, se utiliza esta regla de tratamiento. En este ejemplo, se podría incluir una oferta específica o se podría tener un scoring diferente para la oferta para las personas que ya tienen el producto X. Se pueden crear reglas de tratamiento muy específicas, por ejemplo, asignación de ofertas específicas con base en los atributos de ofertas o el día de la semana.

También pueden escribirse expresiones para definir o ajustar el marketing scoring. Por ejemplo, `profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore`, que multiplica el valor de la columna `scoreAdj` en el marketing scoring actual definido por el control deslizante de la regla de tratamiento.

Temas relacionados

- Para agregar opciones avanzadas
- Expresiones de opciones avanzadas de la regla de tratamiento

Trabajo con la ficha de estrategia de interacción

La ficha de estrategia de interacción es el lugar en la campaña donde se asignan ofertas para interacciones en tiempo real. Cuando se crea, la ficha de estrategia de interacción se asigna a un canal interactivo.

- ☀ Puede haber una ficha de estrategia de interacción por canal interactivo por campaña. Si hay tres canales interactivos, no puede haber más de tres fichas de estrategia de interacción en una sola campaña, y cada una de estas fichas se debe asignar a un canal interactivo distinto.

Es posible crear tantas campañas que contengan fichas de estrategia de interacción como sea necesario para una organización. Por ejemplo, si hay una campaña para nuevas cuentas corrientes y otra para préstamos automotrices, ambas pueden hacer referencia al mismo canal interactivo para el centro de llamadas. Las fichas de estrategia de interacción no se pueden copiar ni mover.

La ficha de estrategia de interacción contiene dos secciones principales, el área de implementación y el área de reglas de tratamiento. El área de implementación muestra el estado de implementación de las reglas de tratamiento. En las reglas de tratamiento se asignan ofertas a segmentos.

Campañas con fichas de estrategia de interacción

La ficha Resumen de campañas muestra las ofertas y los segmentos asociados con la campaña. Las ofertas agregadas a la campaña por reglas de tratamiento sólo aparecen en la ficha Resumen de la campaña si se cumplen tres condiciones. En primer lugar se debe implementar la estrategia de interacción. En segundo lugar, el módulo de historial de contactos y respuestas se debe configurar para transferir datos del entorno de ejecución al entorno de diseño. En tercer lugar, se debe completar la transferencia de datos del entorno de ejecución al entorno de diseño. Por ejemplo, el módulo de historial de contactos y respuestas se configura para ejecutarse cada dos horas. Posteriormente se agrega a la campaña una ficha de estrategia de interacción. Las ofertas no aparecen en la ficha Resumen de la campaña. Luego se implementa la ficha de estrategia de interacción. Las ofertas aún no aparecen en la ficha Resumen de la campaña. Dos horas después, cuando el módulo de historial de contactos y respuestas ha finalizado la siguiente transferencia de datos, las ofertas aparecen en la ficha Resumen de la campaña.

Los segmentos inteligentes no aparecen en la ficha Resumen de la campaña.

Para crear una ficha de estrategia de interacción

Antes de crear fichas de estrategia de interacción debe crear un canal interactivo.

1. Hay dos formas de agregar una ficha de estrategia de interacción a una campaña:
 - Al crear una nueva campaña, haga clic en **Guardar y agregar una estrategia de interacción**.
 - Al ver la ficha resumen de una campaña existente, haga clic en el icono **Agregar una estrategia de interacción**.

Aparecerá la página de la nueva estrategia de interacción.

2. Introduzca un **Nombre** y una **Descripción** para la ficha de estrategia de interacción.
3. Seleccione el **Canal interactivo** para la ficha de estrategia de interacción.
4. Haga clic en **Guardar y crear reglas de tratamiento**.

Puede editar posteriormente el nombre y la descripción de la ficha de estrategia de interacción al hacer clic en el icono **Editar** . El canal interactivo no se puede cambiar.

Una estrategia de interacción se elimina al hacer clic en el icono **Eliminar estrategia de interacción**. El estado de implementación del canal interactivo asociado con esta ficha estrategia de interacción es determinante para poder eliminar la estrategia de interacción.

Para agregar una regla de tratamiento

Antes de crear reglas de tratamiento debe crear segmentos inteligentes y ofertas.

1. En una ficha estrategia de interacción, haga clic en el icono **Agregar reglas**.

Aparecerá el panel Agregar reglas.

2. Para agregar un segmento a una regla, selecciónelo en la ficha **Seleccionar segmentos interactivos objetivo** del panel Agregar reglas y arrástrelo hasta la tabla de reglas.

El área donde se creará la nueva regla de tratamiento se vuelve de color rosa. El orden de las reglas no es relevante.

3. Haga clic en **Seleccionar ofertas a recomendar**.

Aparecerá la ficha Seleccionar ofertas a recomendar.

4. Para agregar una oferta a una regla, selecciónela en la ficha **Seleccionar ofertas a recomendar** del panel Agregar reglas y arrástrela hasta la tabla de reglas.

El área donde se creará la nueva regla de tratamiento se vuelve de color rosa. El orden de las reglas no es relevante, sin embargo, si se arrastra hasta una oferta, la regla se inserta sobre la oferta seleccionada. Si se arrastra hasta un segmento, la regla se inserta en la parte inferior de la lista de reglas de tratamiento.

Puede agregar varias ofertas al mismo segmento.

5. Si desea asignar la oferta a un segmento en cierta zona, haga clic en el nombre de la zona elegible y seleccione la zona en la lista de zonas.
6. Haga clic en el icono opciones avanzadas () , ubicado en el lado derecho del control deslizante de scoring, en una regla de tratamiento para agregar una opción avanzada para definir la elegibilidad de la regla o anular el marketing scoring.
7. Utilice el control deslizante para asignar un marketing scoring a la regla de tratamiento.
8. Haga clic en **Cerrar** para cerrar el panel Agregar reglas.

Si agrega la misma oferta al mismo segmento para la misma zona, con excepción de Todas las zonas, recibirá una advertencia para evitar la duplicación. Puede optar por hacer caso omiso de esta advertencia.

Los segmentos y las ofertas se pueden ver en la vista de árbol o en la vista de lista. La vista de árbol muestra los segmentos o las ofertas en la estructura de carpeta que crea en la página del segmento o de la oferta respectiva. La vista de lista muestra los segmentos o las ofertas en orden alfabético por nombre. Las columnas **Diagrama de flujo de origen** y **Última ejecución** aparecen vacías para todos los segmentos inteligentes. Los segmentos y las ofertas también se pueden buscar por nombre, descripción o código. La búsqueda de segmentos debe mostrar solo segmentos inteligentes.

Se puede ver el informe Rendimiento de celda interactiva por oferta para un segmento al hacer clic en el vínculo **Vista** en Estadísticas de rendimiento. Si selecciona ofertas que no tienen activada la opción **Permitir que ofertas creadas a partir de esta plantilla se utilicen en interacciones en tiempo real.**, no se recopilan datos para creación de informes.

Temas relacionados

- Opciones avanzadas de la regla de tratamiento

Para agregar opciones avanzadas

Se puede escribir una expresión para definir la elegibilidad de la regla de tratamiento o para anular el marketing scoring.

1. Haga clic en el icono opciones avanzadas () , ubicado en el lado derecho del control deslizante de scoring, en una regla de tratamiento para agregar opciones avanzadas.

Aparecerá el panel de Opciones avanzadas.

2. Seleccione **Considerar que esta regla se puede elegir si la siguiente expresión es verdadera** para crear una regla de elegibilidad o **Usar la siguiente expresión como el marketing scoring** para anular el marketing scoring.

Seleccione **No usar opciones avanzadas** para desactivar las opciones avanzadas. Esto no eliminar ninguna expresión.

3. Escriba su **expresión**.

Aparecen todas las funciones, variables y operadores disponibles para ayudarle a crear su expresión.

Puede hacer clic en **Compr. sintaxis** para determinar si la expresión es válida.

 **Compr. sintaxis** utiliza su servidor de ejecución de Interact de ejecución de prueba para validación. El servidor de ejecución de prueba debe estar en ejecución para que Comprobar sintaxis funcione.

4. Haga clic en **Guardar cambios**.

Expresiones de opciones avanzadas de la regla de tratamiento

Es posible escribir una expresión booleana para filtrar las reglas de tratamiento o una expresión para calcular una anulación del scoring del usuario de marketing. Sin embargo, existe un número limitado de elementos constituyentes de la expresión.

❗ Macros personalizadas, campos derivados y variables de usuario no se encuentran disponibles para las opciones avanzadas de la regla de tratamiento.

Los siguientes elementos constituyentes están disponibles.

- Macros de IBM Unica que Interact admite

Para obtener una lista de las macros de IBM Unica que admite Interact, consulte la *Guía del usuario de macros de IBM Unica*.

- atributos de oferta
- variables de sesión
- tablas de dimensión
- datos del perfil
- scoring de usuarios de marketing

Si se define una expresión booleana para un marketing scoring, el valor verdadero se convierte en 1 y el valor falso se convierte en 0. Si se define una expresión numérica para una expresión booleana, 0 es el valor falso y todos los demás son valores verdaderos.

A continuación, aparecen varios ejemplos de expresiones para filtrado de regla y cálculo de scoring a través del uso de los diversos elementos constituyentes que se encuentran disponibles.

Considerar que esta regla se puede elegir si la siguiente expresión es verdadera

```
profileTable.accountType != 'Gold' ||  
profileTable.dimensionTable.accountBalance > 5000
```

```
Offer.Static.EffectiveDateFlag = 0
```

```
Offer.Dynamic.OfferColor = 'Blue'
```

```
EXTERNAL_CALLOUT('GetPrimeRate') <= 6.9
```

En este ejemplo, la llamada externa `GetPrimeRate` es un programa de Java que va a un sitio web y recopila el tipo de interés preferencial actual.

Usar la siguiente expresión como el scoring de marketing

```
AVG(profileTable.dimensionTable.accountBalance)
```

```
MarketerScore + STDEV(profileTable.dimensionTable.accountBalance)
```

En el siguiente ejemplo, el scoring del usuario de marketing tiene en cuenta el ciclo de vida del cliente (que representa su posibilidad de responder a las ofertas y al deseo de la empresa de comercializar con este cliente), el hecho predeterminado de que la empresa desea comercializar ciertas clases de productos con este individuo en específico, y el valor global que la aceptación de la oferta agregaría a la cuenta del cliente según la perspectiva de la empresa.

```
Calculated Marketer's Score =
    [sLifeCycle] *
    [wClassA] *
    [(wShortTermVal * vShortTerm) + (wLongTermVal * vLongTerm)]
```

Atributos del cliente:

```
wShortTermVal = global weighting towards short term value = 1
wLongTermVal = global weighting towards long term value = 0.7
wClassA = customer weighting towards product class A = 1.2
sLifeCycle = customer life cycle score = 1.5
    1 - Onboarding
    1.5 - Settled
    0.2 - At Risk
    0 - Leaving
```

Atributos de la oferta:

```
vShortTerm = offer short term value gain = 250
vLongTerm = offer long term value gain = 150
```

Para activar y desactivar reglas de tratamiento

Puede activar y desactivar reglas de tratamiento sin eliminarlas. No puede hacerlo mientras la ficha de estrategia de interacción no termine de cargarse.

Los menús contextuales pueden abrirse al hacer clic en el segmento o en la oferta.

Acción	Procedimiento
Activar una regla	<ul style="list-style-type: none"> Haga clic en el icono Activar regla hasta que vea una marca de verificación verde. Haga clic en una oferta y seleccione Activar esta regla.
Activar todas las reglas que contengan una oferta en particular	Haga clic en una oferta y seleccione Activar todas las reglas que implican esta oferta .
Activar todas las reglas que contengan un segmento en particular (celda)	Haga clic en un segmento y seleccione Activar todas las reglas para esta celda .

Acción	Procedimiento
Desactivar una regla	<ul style="list-style-type: none"> Haga clic en el icono Activar regla hasta que vea una marca de verificación gris. Haga clic en una oferta y seleccione Desactivar esta regla.
Desactivar todas las reglas que contengan una oferta en particular	Haga clic en una oferta y seleccione Desactivar todas las reglas que implican esta oferta .
Desactivar todas las reglas que contengan un segmento en particular (celda)	Haga clic en un segmento y seleccione Desactivar todas las reglas para esta celda .

Para eliminar reglas de tratamiento

Las reglas de tratamiento que ya no son necesarias se pueden eliminar.

Los menús contextuales pueden abrirse al hacer clic en el segmento o en la oferta.

Acción	Procedimiento
Eliminar una regla	Haga clic en una oferta y seleccione Eliminar esta regla .
Eliminar todas las reglas para un segmento (celda)	Haga clic en un segmento y seleccione Eliminar todas las reglas para esta oferta .

La eliminación de todas las reglas para un segmento también elimina el segmento de la tabla de reglas de tratamiento.

Acerca de la implementación de fichas de estrategia de interacción

Una vez finalizada la configuración de la ficha de estrategia de interacción, esta ficha se debe marcar para implementación. Cuando se marca una ficha estrategia de interacción para una implementación, aparece una notificación en el canal interactivo asociado con esta ficha estrategia de interacción que se puede implementar en un grupo de servidores de ejecución para la prueba o producción.

Al marcarse para implementación, la ficha de estrategia de interacción no se puede editar. Si es necesario hacer más cambios antes de implementar la ficha, la solicitud de implementación se debe cancelar. Esto elimina la ficha de estrategia de la lista de elementos con implementación pendiente.

Cuando una ficha de estrategia de interacción deja de ser necesaria, se puede marcar para anulación de la implementación. Esto agrega la solicitud de retiro a la cola de la implementación. La próxima vez que se implementen todos los cambios, la ficha estrategia de interacción y todas sus reglas de tratamiento se eliminarán del servidor de ejecución.

Para marcar una ficha de estrategia de interacción para implementación

1. Abra la ficha de estrategia de interacción que desea marcar para implementación.
2. Haga clic en **Marcar para la implementación**.

La ficha de estrategia de interacción se marca para implementación. Esta ficha se agrega a la lista de elementos que esperan implementación en la ficha Resumen del canal interactivo. No puede editar una ficha de estrategia de interacción que está marcada para implementación.

La próxima vez que implemente el canal interactivo, se incluirán los cambios a esta ficha de estrategia de interacción.

Si hace clic en **Ver historial de implementaciones**, puede ver el informe del Historial de implementaciones del canal interactivo si tiene informes instalados.

Para cancelar una solicitud de implementación

1. Abra la ficha de estrategia de interacción para la que desea cancelar una implementación.
2. Haga clic en **Cancelar solicitud de implementación**.

La ficha de estrategia de interacción deja de estar marcada para implementación. Esta ficha se elimina de la lista de elementos que esperan implementación en la ficha Resumen del canal interactivo. Ahora puede editar la ficha de estrategia de interacción.

Si hace clic en **Ver historial de implementaciones**, puede ver el informe del Historial de implementaciones del canal interactivo si tiene informes instalados.

Para marcar una ficha estrategia de interacción para cancelar la implementación

Si ya no es necesario que una ficha de estrategia de interacción cree segmentos inteligentes, puede anular la implementación de la ficha de estrategia. Esto elimina todas las referencias de la ficha de estrategia del servidor de ejecución.

Esta opción sólo está disponible si implementó la ficha de estrategia de interacción con anterioridad.

1. Abra la ficha de estrategia de interacción que desea marcar para anulación de la implementación.

2. Haga clic en **Marcar para anular la implementación**.

La ficha de estrategia de interacción está marcada para anular la implementación. La solicitud de eliminación de datos se agrega a la lista de elementos que esperan implementación en la ficha Resumen del canal interactivo. No puede editar una ficha de estrategia de interacción que está marcada para anulación de la implementación.

La próxima vez que implemente el canal interactivo, todas las referencias a esta ficha de estrategia de interacción se eliminarán de los servidores de ejecución.

Si hace clic en **Ver historial de implementaciones**, puede ver el informe del Historial de implementaciones del canal interactivo si tiene informes instalados.

Referencia de estrategia de interacción

La ficha estrategia de interacción utiliza los siguientes iconos.



Los iconos, de izquierda a derecha, se describen en la siguiente tabla.

Nombre del icono	Descripción
Agregar reglas	Haga clic para agregar reglas de tratamiento nuevas a esta estrategia de interacción.
Editar	Haga clic para editar un nombre y una descripción para la estrategia de interacción. El canal interactivo no se puede cambiar.
Eliminar estrategia de interacción	Haga clic en este icono para eliminar la ficha estrategia de interacción.
Agregar un diagrama de flujo	Haga clic en este icono para agregar un nuevo diagrama de flujo tipo batch a esta campaña. Recuerde, para agregar los diagramas de flujo tiempo real, debe crearlos en una sesión.
Agregar una estrategia de interacción	Haga clic en este icono para agregar la nueva estrategia de interacción a esta campaña.

Tarea 9: Asignar celdas de selección y de control

- (opcional) asignar celdas de selección y de control
- Para anular códigos de celda

(opcional) asignar celdas de selección y de control

Debido a que la ficha estrategia de interacción es parte de una campaña, también se puede usar la hoja de cálculo de celda de selección. La hoja de cálculo de la celda de selección (TCS) es una función tipo hoja de cálculo para cada campaña, que muestra todas las celdas dentro de esa campaña y todos sus detalles, incluidas las ofertas asignadas.

El funcionamiento de la TCS es levemente distinto con estrategias de interacción que con diagramas de flujo tipo batch. Se pueden utilizar los enfoques descendente y ascendente. Las celdas generadas por reglas de tratamiento en la ficha de estrategia de interacción se transforman en celdas inferiores en la TCS. El enfoque descendente se puede utilizar de la misma manera que con diagramas de flujo tipo batch. Sin embargo, en este momento, la oferta a la asignación de celda de la ficha de estrategia de interacción no aparece en la TCS. Además, no se puede asignar una oferta a una celda en la TCS para uso en reglas de tratamiento; para asignar ofertas a celdas para interacciones en tiempo real se debe utilizar la ficha de estrategia de interacción.

No es necesario aprobar las celdas utilizadas en las estrategias de interacción en la TCS de Marketing Operations.

Las celdas de control también tienen un funcionamiento distinto para interacciones en tiempo real. Por ejemplo, en un sitio web siempre se debe presentar una "oferta"; de lo contrario, el diseño de página puede descomponerse. La oferta para una celda de control puede ser una imagen de marca simple en lugar de una oferta tradicional. Los informes disponibles cuando tiene informes instalados no dan cuenta de celdas de control para interacciones en tiempo real.

Para obtener más información sobre la hoja de cálculo de la celda de selección, consulte la *Guía del usuario de Campaign*.

Temas relacionados

- Para anular códigos de celda

Para anular códigos de celda

Cuando se crea una regla de tratamiento, Campaign asigna los segmentos a celdas. Si es necesario, puede anular el nombre o el código de la celda.

1. Haga clic en el segmento cuyo código de celda desea editar.
2. Seleccione **Anular este nombre o código de celda**.
Aparecerá el cuadro de diálogo Anular nombre y código de celda.
3. Edite el **Nombre de celda de selección**.
4. Cambie el código de celda de la siguiente manera:

- Genere un nuevo código de celda mediante el generador de códigos de celda de Campaign al seleccionar **Utilizar un código generado automáticamente o introducido manualmente creado solo para esta regla** y hacer clic en **Generar automáticamente**.
- Escriba un código de celda al seleccionar **Utilizar un código generado automáticamente o introducido manualmente creado sólo para esta regla** e introducir un nuevo **Código de celda de selección**.
- Seleccione un código de celda creado en la hoja de cálculo de control de selección (TCS) con el método descendente al elegir **Seleccionar o escribir un código de celda de selección creado previamente** y luego el código desde la lista.

La lista se filtra conforme a lo que se introduce. Por ejemplo, si introduce ABC, la lista muestra solo códigos de celda que comienzan con "ABC".

5. Haga clic en **Guardar y volver** para cerrar el cuadro de diálogo Anular nombre y código de celda, o haga clic en **Guardar y editar siguiente** para editar el nombre o el código de celda del segmento siguiente.

Temas relacionados

- (opcional) asignar celdas de selección y de control

Tarea 10: Implementar la configuración de IBM Unica Interact

- Implementar la configuración de Interact

Implementar la configuración de Interact

Al establecer la configuración de Interact, se debe marcar la ficha estrategia de interacción y todos los diagramas de flujo tiempo real para la implementación. Después de que toda la configuración de la implementación de Interact esté completa en el entorno de diseño, se puede implementar la configuración en un servidor de ejecución.

Consulte [Conceptos básicos de la implementación](#) para obtener detalles sobre la implementación de los canales interactivos.

Temas relacionados

- Conceptos básicos de la implementación
- Para realizar la implementación en el grupo de servidores de ejecución de producción
- Para realizar la implementación en un grupo de servidores de prueba

3 Diagramas de flujo tiempo real

- Acerca de diagramas de flujo tiempo real
- Creación de diagramas de flujo tiempo real
- Para crear diagramas de flujo tiempo real
- Diagramas de flujo tiempo real y orígenes de datos
- Acerca del proceso Interacción
- Acerca del proceso Decisión
- Acerca del proceso RellenarSeg
- Acerca del proceso Muestreo en diagramas de flujo tiempo real
- Acerca del proceso Selección en diagramas de flujo tiempo real
- Acerca del proceso Extracción en diagramas de flujo tiempo real
- Conceptos básicos de las ejecuciones de prueba de diagramas de flujo tiempo real
- Acerca de la implementación de diagramas de flujo tiempo real

Acerca de diagramas de flujo tiempo real

Los diagramas de flujo tiempo real son similares a los diagramas de flujo tipo batch de Campaign cuando se utilizan para crear segmentos estratégicos.

El usuario utiliza diagramas de flujo tipo batch en Campaign para realizar una secuencia de acciones en los datos para la ejecución de las campañas. Estos diagramas de flujo se componen de procesos, configurados por el usuario, para manipular datos reales necesarios para la campaña. Cuando se utiliza diagramas de flujo tipo batch en sesiones, se crea construcciones de datos persistentes, tales como segmentos estratégicos, que están disponibles de forma global para todas las campañas. Un segmento estratégico es una lista de ID creada en una sesión, la que está disponible para todas las campañas. Un segmento estratégico sólo se diferencia de otros segmentos (como los creados por el proceso Segmentación) en que está disponible globalmente y se puede utilizar en cualquier campaña.

Los diagramas de flujo tiempo real tienen el objetivo similar de asignar visitantes de puntos de encuentro a segmentos. Cada diagrama de flujo tiempo real se compone de procesos, los que se configuran para asignar visitantes a segmentos. Los diagramas de flujo tiempo real también crean segmentos que están disponibles globalmente para cualquier estrategia de interacción de un canal interactivo correspondiente en cualquier

campaña. Sin embargo, los segmentos creados por diagramas de flujo tiempo real difieren de los creados en diagramas de flujo tipo batch. Los segmentos creados por estos últimos son una lista de ID. Los creados por diagramas de flujo tiempo real, denominados segmentos inteligentes, son la definición de los clientes que deben estar en el segmento.

Los diagramas de flujo tiempo real están diseñados para funcionar en tiempo real y para trabajar con un visitante a la vez. Una vez que el diagrama de flujo tiempo real se implementa en un servidor de ejecución, existe una instancia de cada diagrama de flujo para cada visitante activo del punto de encuentro. Cada visitante se ejecuta a través de los diagramas de flujo tiempo real para ser asignado a segmentos inteligentes en tiempo real. Los diagramas de flujo tiempo real se pueden configurar para que hagan referencia a los datos en su origen de datos de producción y datos recopilados en tiempo real desde el punto de encuentro.

Los diagramas de flujo tiempo real pueden tener un nivel de audiencia por diagrama de flujo. Sin embargo, puede haber muchos diagramas de flujo tiempo real por nivel de audiencia.

Como es el usuario el que diseña los diagramas de flujo tiempo real, es necesario que este recuerde que el rendimiento del diagrama de flujo tiempo real es diferente al rendimiento del diagrama de flujo tipo batch. Estos diagramas de flujo se ejecutarán en tiempo real. Si el anuncio perfecto se tarda mucho en cargar en el sitio web, es probable que el cliente navegue hacia un sitio diferente. Al diseñar los diagramas de flujo, es necesario trabajar en coordinación con el administrador del punto de encuentro, equilibrando los requisitos de segmentación con los requisitos del rendimiento del punto de encuentro. Algunas consideraciones de diseño a tratar con el administrador del punto de encuentro incluyen la cantidad de diagramas de flujo tiempo real para ejecutar por nivel de audiencia y la cantidad de veces que necesita hacer una búsqueda en la base de datos.

Debido a que los diagramas de flujo tiempo real se ejecutan en el servidor de ejecución y no en el entorno de diseño, no se puede ejecutar un diagrama de flujo tiempo real en Campaign. Sin embargo, usted puede realizar una ejecución de prueba de un diagrama de flujo tiempo real en Campaign.

Creación de diagramas de flujo tiempo real

Los diagramas de flujo tiempo real típicos comienzan con un proceso Interacción pasan por procesos de manipulación de datos y terminan en al menos un proceso PopulateSeg. Los procesos de manipulación de datos, Decisión, Selección y Muestreo, permiten crear segmentos detallados. Los procesos Decisión y Muestreo permiten crear la lógica de diversificación, mientras que el proceso Selección se puede utilizar para enriquecer los datos que se consideran para tomar decisiones y en la segmentación. El proceso Extracción permite hacer persistentes los datos de perfil, los datos de sesión o los datos calculados en tiempo real en una base de datos.

Todos los diagramas de flujo tiempo real deben comenzar con el proceso Interacción. El proceso Interacción también define el número de registros de audiencia que se procesan durante una ejecución de prueba del diagrama de flujo.

El proceso Decisión permite dividir la entrada en distintas celdas al crear ramas que se basan en expresiones de condición.

Luego de separar la entrada en celdas del diagrama de flujo, el proceso PopulateSeg permite designar a los miembros de las celdas como miembros de segmentos inteligentes.

El proceso Selección se puede utilizar para acceder a consultas avanzadas con el fin de aumentar la selección del visitante. Este proceso concede acceso a variables de usuario, campos derivados, macros personalizadas y llamadas Web. También se pueden incluir datos de las tablas de dimensión disponibles en el origen de datos.

El proceso Muestreo proporciona una selección limitada de las configuraciones de muestreo disponibles en un diagrama de flujo tipo batch. Al igual que con los diagramas de flujo tipo batch, el proceso Muestreo permite crear una o varias celdas para distintos tratamientos, grupos de control o un subconjunto de datos para modelado.

El proceso Extracción se utiliza para escribir datos en una tabla del origen de datos. Por ejemplo, si se utiliza un proceso Selección para acceder a datos en tiempo real mediante llamadas Web y macros personalizadas, el proceso Extracción se utiliza para agregar esos datos al perfil de cliente.

Para crear diagramas de flujo tiempo real

! Al crear diagramas de flujo tiempo real, recuerde que debe definir el nivel de audiencia para el diagrama de flujo. Luego de su creación, no es posible cambiar el nivel de audiencia del diagrama de flujo.

1. Abra la ficha **Resumen** de la sesión a la que desea agregar un diagrama de flujo tiempo real.
2. Haga clic en el icono **Agregar un diagrama de flujo**.
Aparecerá la página Diagrama de flujo nuevo.
3. Escriba un nombre y una descripción para el diagrama de flujo.
4. Seleccione el tipo de diagrama de flujo **Diagrama de flujo tiempo real**.
Aparecerán las opciones de configuración de los diagramas de flujo tiempo real.
5. Seleccione el **Canal interactivo** para este diagrama de flujo tiempo real.
6. Seleccione la **Audiencia** para este diagrama de flujo tiempo real.
7. Haga clic en **Guardar y editar diagrama de flujo**.

En la página Editar diagrama de flujo tiempo real aparecerá la paleta de procesos y un espacio de trabajo de diagrama de flujo en blanco.

Ahora puede editar el diagrama de flujo tiempo real.

Temas relacionados

- Configuración de diagramas de flujo tiempo real

Diagramas de flujo tiempo real y orígenes de datos

Al igual que los diagramas de flujo por lote, usted utilizará los diagramas de flujo en tiempo real para definir los segmentos a los que pertenecen los miembros de la audiencia basándose en las características de los datos asociados a ellos. Sin embargo, la información que se utiliza en un diagrama de flujo tiempo real difiere de la información que utilizó para los diagramas de flujo por lote.

Los diagramas de flujo por lote utilizan información que se encuentra disponible en bases de datos. Los diagramas de flujo tiempo real también utilizan la información persistente de perfil de una base de datos, pero además pueden utilizar información de sesión en tiempo real. La información de sesión en tiempo real puede incluir cualquier elemento que usted pueda extraer de su punto de contacto. Es posible incluir el tiempo que ha estado en espera un llamante, hacer un seguimiento del sitio web desde el que provino el visitante, determinar el clima en la ubicación de los visitantes, etc. Los datos persistentes provienen de tablas de bases de datos, similares a los diagramas de flujo por lote. Esto puede incluir todos los datos tradicionales de los visitantes con los que cuenta, como el nombre, el número de cuenta, la dirección, etc.

Durante la etapa de diseño, usted solamente tiene acceso a la información persistente de perfil. Campaign no está conectado a un punto de contacto, por lo tanto no puede recabar información de sesión de tiempo real. Para crear diagramas de flujo de tiempo real que hagan referencia a información de sesión de tiempo real y para realizar ejecuciones de prueba de los diagramas de flujo de tiempo real, usted debe contar con una muestra de información de sesión de tiempo real en una tabla de perfil de prueba de ejecución.

La tabla de perfil de la ejecución de prueba

Como mínimo, la tabla de perfil de la ejecución de prueba debe incluir una lista de ID apropiados para el nivel de audiencia del diagrama de flujo. Por ejemplo, si el nivel de audiencia de un diagrama de flujo es familia, la tabla a la que hace referencia el proceso Interacción debe incluir al menos una lista de ID de familia. El usuario tiene una tabla de perfil de la ejecución de prueba para cada nivel de audiencia. Estas tablas se asignan a cada canal interactivo.

La tabla de perfil de la ejecución de prueba también incluye una columna para cada elemento de datos de la sesión en tiempo real que se utiliza en la lógica de segmentación. Por ejemplo, si el diseñador del punto de encuentro recopila el nombre de la página Web de un visitante y lo guarda con el nombre `linkFrom`, habrá una columna llamada `linkFrom` en la tabla del perfil de ejecución de prueba.

La tabla de perfil de la ejecución de prueba también puede incluir otros datos. Si hace referencia a todos los datos del perfil continuo en las tablas de dimensión, no es necesario incluir copias de ellos en la tabla de perfil.

La persona que diseña los diagramas de flujo tiempo real, la persona que diseña y codifica la integración con el punto de encuentro y el administrador de Interact deben trabajar en conjunto para diseñar la tabla del perfil de ejecución de prueba. El diseñador del punto de encuentro debe proporcionar una lista de datos para la sesión en tiempo real disponible. El diseñador del diagrama de flujo debe proporcionar una lista de los datos necesarios para la segmentación y una lista de los datos de muestreo recomendados para revisar la lógica de segmentación. El administrador de Interact debe proporcionar una lista de todas las optimizaciones y opciones de configuración que pueden afectar el diseño del diagrama de flujo. Por ejemplo, si se intenta mejorar el rendimiento al limitar la cantidad de veces que accede a la base de datos, también debe determinar qué datos están en la tabla del perfil y cuáles están en las tablas de dimensión.

Dimension tables (Tablas de dimensión)

Las tablas de dimensión se pueden asignar a los diagramas de flujo tiempo real; sin embargo, las tablas deben asignarse en el Canal interactivo, no dentro de la asignación de tabla de Campaign disponible en las *Campaign Settings*. Estas tablas de dimensión deben tener una columna que se asigna a la tabla del perfil. Es posible asignar una tabla de dimensión a otra tabla de dimensión. Una tabla de dimensión asignada a otra tabla de dimensión debe tener una columna que se asigne a la otra tabla de dimensión. Una cadena de tablas de dimensión se debe asignar eventualmente a la tabla del perfil. Por ejemplo, la tabla de dimensión A debe compartir una columna con la tabla de dimensión B, la tabla de dimensión B debe compartir una columna con la tabla de dimensión C y la tabla de dimensión C debe compartir una columna con la tabla del perfil.

Es posible tener muchas tablas de dimensión; sin embargo, todas éstas deben existir en el mismo origen de datos. Todas las tablas de dimensión se deben asignar en el canal interactivo antes de que se inicie el trabajo en un diagrama de flujo tiempo real. No se pueden asignar tablas para recuperar datos dentro de un diagrama de flujo tiempo real. (Es posible asignar una tabla general para usarla con el proceso Snapshot.)

Aunque se pueden tener muchas tablas de dimensión, trabaje con el administrador del punto de encuentro para confirmar que está cumpliendo con los requisitos de rendimiento.

Configuración de diagramas de flujo tiempo real

En general, los diagramas de flujo tiempo real se configuran del mismo modo que los diagramas de flujo tipo batch. Aunque es necesario considerar los distintos conceptos detrás de los diagramas de flujo tiempo real en comparación con los diagramas de flujo tipo batch, la manera de agregar y editar procesos en un diagrama de flujo tiempo real es igual que en uno tipo batch. Salvo por alguna excepción que se mencione aquí, para obtener detalles relacionados con la creación general de diagramas de flujo, tales como la adición de procesos, el cambio de nombre de procesos, etc., consulte la *Guía del usuario de Campaign*.

- Se debe recordar que no es posible cambiar el nivel de audiencia en un diagrama de flujo tiempo real.
- El estado de implementación es determinante para poder eliminar un diagrama de flujo tiempo real.
- Si se obtiene acceso al cuadro de diálogo Asignaciones de tabla, al hacer clic en **Cargar** cargará únicamente las tablas generales.

Toda la asignación de la tabla para un diagrama de flujo tiempo real debe ejecutarse en el canal interactivo asociado con el diagrama de flujo.

- Los catálogos de tablas almacenados no se utilizan en los diagramas de flujo tiempo real.

Temas relacionados

- Implementación y eliminación

Consultas e Interact

Varios procesos en los diagramas de flujo tiempo real y en las opciones avanzadas en las reglas de tratamiento, le permiten crear consultas para seleccionar datos desde un origen de datos. En general, se trata de las mismas consultas que en Campaign. Para crear una consulta en un diagrama de flujo tiempo real o en las opciones avanzadas de las reglas de tratamiento, se puede utilizar cualquiera de los métodos siguientes:

- Consulta asistida
- Consulta avanzada
- Macros

Para obtener detalles sobre estos métodos, consulte la *Guía del usuario de Campaign*.

Los diagramas de flujo tiempo real y las opciones avanzadas de reglas de tratamiento no admiten SQL sin formato.

Las siguientes secciones describen las diferencias en las opciones disponibles en diagramas de flujo tiempo real y las opciones avanzadas de las reglas de tratamiento.

Acerca de tipos de datos y objetos almacenados

Al igual que Campaign, Interact admite varios tipos de datos para los objetos almacenados. Las variables de usuario, los campos derivados y las macros pueden utilizar los tipos de datos Número, Cadena y Fecha. Las constantes de Fecha se interpretan utilizando la configuración de formato de fecha de Campaign.

Interact también admite el tipo de datos Vector. Los vectores son similares a las matrices, con excepción de que el número de elementos es variable. Todos los operadores disponibles para Interact pueden tener un Vector para al menos uno de sus argumentos.

Dado lo siguiente:

- $X \text{ [operation] } Y = Z$ donde X , Y y Z son vectores
- S_x, S_y, S_z corresponden al tamaño de cada vector
- D_x, D_y, D_z son los tipos de datos para cada vector y X e Y deben contener los mismos tipos de datos.

Entonces, lo siguiente es verdadero:

- $S_z = S_x * S_y$
- $D_x = D_y = D_z$

Considere los dos ejemplos siguientes.

La siguiente tabla muestra cómo Interact evalúa las expresiones $IF((X+Y)==10)$ y $IF(NOT((X+Y)==10))$ donde $X=\{1, 2, 3\}$ e $Y=\{9, 10, 11\}$.

X	Y	X+Y	(X+Y)==10?	NOT((X+Y)==10)?
1	9	10	Verdadero	Falso
1	10	11	Falso	Verdadero
1	11	12	Falso	Verdadero
2	9	11	Falso	Verdadero
2	10	12	Falso	Verdadero
2	11	13	Falso	Verdadero
3	9	12	Falso	Verdadero
3	10	13	Falso	Verdadero
3	11	14	Falso	Verdadero

Dado que la ecuación debe dar verdadero o falso, y por lo menos una de las operaciones es verdadera, el resultado de ambas expresiones $IF((X+Y)==10)$ e $IF(NOT((X+Y)==10))$ es verdadero.

Campos derivados, variables de usuario, macros e Interact

Si bien usted puede crear expresiones en diagramas de flujo tiempo real y opciones avanzadas para las reglas de tratamiento, no todos los elementos estarán disponibles en ambos generadores de consultas. La tabla que figura a continuación describe el bloque de construcción de consultas el cual está disponible en los diagramas de flujo tiempo real, las opciones avanzadas o cualquier tipo de notas especiales.

A menos que se especifique de otra manera aquí, consulte la *Guía del usuario de Campaign* para obtener más detalles sobre la generación de consultas.

Objeto	Disponible en diagrama de flujo tiempo real	Disponible en opciones avanzadas	Notas
Campos derivados	Sí	No	Los campos derivados, los campos derivados persistentes, los campos derivados almacenados y las variables de usuario se pueden utilizar en diagramas de flujo tiempo real con los procesos Decisión, Selección y Extracción. Los campos derivados pueden incluir constantes, variables de usuario, otros campos derivados y macros. Si se crea un campo derivado en un diagrama de flujo tiempo real que se desea dejar disponible como par nombre-valor en la API de Interact, antes del nombre se debe agregar el prefijo definido en la propiedad de configuración <code>SessionVar</code> , por ejemplo, <code>SessionVar.DerivedFieldName</code> .
Variables de usuario	Sí	No	Las variables de usuario sólo pueden incluir números o cadenas. Los diagramas de flujo tiempo real no admiten el tipo de datos <code>None</code> .
IBM Unica Macros	Sí	Sí	<p>Una lista de selección de macros de IBM Unica se encuentra disponible para ser utilizada en diagramas de flujo tiempo real y opciones avanzadas para reglas de tratamiento. El entorno de diseño enumera las macros de IBM Unica disponibles en el generador de consultas. Para obtener información detallada sobre cómo utilizar macros, consulte la <i>Guía del usuario de macros de IBM Unica</i>.</p> <p> NUMBER, IS, e IN funcionan de manera diferente en los diagramas de flujo tiempo real y en las opciones avanzadas que la manera en que funcionan en Campaign.</p> <p>EXTERNALCALLOUT sólo está disponible para diagramas de flujo tiempo real. Esta función permite hacer llamadas sincrónicas a servicios externos.</p>
Macros personalizadas	Sí	No	

Uso de EXTERNALCALLOUT

EXTERNALCALLOUT es la nueva función disponible cuando se trabaja con macros personalizadas en los procesos Decisión, Selección y Extracción de diagramas de flujo tiempo real. EXTERNALCALLOUT permite hacer una llamada sincrónica a un servicio externo, por ejemplo, para solicitar el scoring de crédito para un nivel de audiencia en particular.

Para utilizar llamadas externas, el servicio externo se debe escribir en Java utilizando la interfaz IAffiniumExternalCallout. Para obtener más detalles sobre IAffiniumExternalCallout, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Acerca del proceso Interacción

Todos los diagramas de flujo tiempo real deben comenzar con el proceso Interacción. El proceso Interacción tiene dos objetivos:

- Iniciar un diagrama de flujo tiempo real.
- Definir el tamaño del muestreo del perfil de prueba que usa Interact al realizar una ejecución de prueba de los diagramas de flujo tiempo real.

Acerca del proceso Decisión

El proceso Decisión es el caballo de trabajo del diagrama de flujo tiempo real. Este proceso divide las celdas transferidas al proceso en nuevas celdas sobre la base de criterios configurables. Cada nueva celda crea una rama, al igual que en un árbol de decisiones.

Un diagrama de flujo tiempo real puede incluir tantos procesos Decisión como sea necesario. Por ejemplo, el primer proceso Decisión de un diagrama de flujo tiempo real podría crear las celdas HighValue, MediumValue y LowValue. Luego puede haber tres procesos Decisión más, uno para cada uno de los primeros segmentos, con el fin de dividirlos en segmentos más refinados tales como CompraFrecuente, Compra y CompraPocoFrecuente.

Cuando se ejecuta un diagrama de flujo tiempo real en el servidor de tiempo de ejecución, sólo pasa un cliente a la vez por el diagrama de flujo. Si una rama está vacía, el entorno de tiempo de ejecución no procesa esa rama ni sus ramas secundarias.

El proceso Decisión puede tomar entradas sólo de un proceso que cree celdas, tal como los procesos Interacción, Decisión, Muestreo o Selección.

La configuración del proceso Decisión es un proceso de dos pasos. Primero se selecciona las celdas de entrada y luego se configura las ramas.

Para configurar el proceso Decisión

1. En un diagrama de flujo tiempo real en modo **Editar**, agregue un proceso Decisión al espacio de trabajo del diagrama de flujo.
2. Proporcione una entrada para el proceso Decisión conectándolo con uno o varios procesos de manipulación de datos.

Los procesos de manipulación de datos incluyen Interacción, Decisión, Muestreo o Selección.

3. Haga doble clic en el proceso Decisión.
Aparecerá la ventana Configuración del proceso que muestra la ficha Decisión.
4. Seleccione una celda de origen en la lista desplegable **Entrada**.
5. Seleccione **Crear ramas mutuamente exclusivas** si desea que los segmentos creados sean mutuamente exclusivos.
Si desea que una rama contenga todos los ID de cliente restantes, debe seleccionar Crear ramas mutuamente exclusivas.
6. Configure las ramas.
7. (Opcional) Haga clic en la ficha General para asignar un nombre y notas al proceso.
El nombre aparece en el proceso del diagrama de flujo. Las notas aparecerán al mover el puntero por encima del proceso del diagrama de flujo.
8. Haga clic en **Aceptar**.

El proceso se configurará y aparecerá activado en el diagrama de flujo.

Para configurar ramas del proceso Decisión

1. En el proceso Decisión de la ficha Decisión, realice una de las siguientes acciones:
 - Seleccione una rama y haga clic en **Editar** para editar la condición de la rama.
 - Para crear una nueva rama, haga clic en **Agregar rama**.
 - Seleccione una rama y haga clic en **Eliminar** para eliminarla.
2. En la ventana Editar o agregar una rama, introduzca un **Nombre de rama**.
3. Si no desea crear una consulta, o para seleccionar todos los clientes restantes, elija **Seleccionar todos los ID de cliente**.

Elegir la opción Seleccionar todos los ID de cliente es útil si este proceso Decisión es posterior a varios procesos de manipulación de datos y los ID de cliente ya han sido filtrados por procesos anteriores.

 Para seleccionar todos los clientes restantes, debe elegir **Ramas mutuamente exclusivas** en el cuadro de diálogo Configuración del proceso Decisión. Si no selecciona esta opción, esta rama selecciona todos los ID de cliente conectados al proceso Decisión.

La opción **Seleccionar ID de cliente con** se selecciona en forma predeterminada y el editor de consultas permanece activo.

4. Seleccione una tabla en la lista desplegable **Selección basada en**.
5. Cree una condición para la rama mediante consultas.
6. Haga clic en **Aceptar**.

Se cerrará la ventana Agregar o editar una rama y usted volverá a la ficha Decisión del proceso Decisión. Puede continuar configurando ramas o terminar de configurar el proceso Decisión.

Acerca del proceso RellenarSeg

El proceso RellenarSeg funciona de manera similar al proceso Creación Segmento en diagramas de flujo en lotes. RellenarSeg toma las celdas de entrada y las convierte en segmentos inteligentes. Estos segmentos que se crean con el proceso PopulateSeg son los segmentos inteligentes que se utilizan en reglas de tratamiento. El proceso PopulateSeg es un nodo terminal de diagramas de flujo tiempo real.

Se debe recordar que sólo se pueden utilizar segmentos inteligentes en estrategias de interacción, y que las estrategias de interacción sólo pueden utilizar segmentos inteligentes. No es posible utilizar segmentos estratégicos en estrategias de interacción.

Para crear segmentos inteligentes

1. En un diagrama de flujo tiempo real en modo **Editar**, agregue un proceso PopulateSeg al espacio de trabajo del diagrama de flujo.
2. Proporcione una entrada para el proceso PopulateSeg conectándolo con uno o varios procesos de manipulación de datos.

Los procesos de manipulación de datos incluyen Decisión, Muestreo o Selección.

3. Haga doble clic en el proceso PopulateSeg.

Aparecerá la ventana Configuración del proceso que muestra la ficha Definir segmentos.

4. Seleccione una o varias celdas de origen en la lista desplegable **Entrada**.
5. En el área Segmentos resultantes, seleccione una celda de entrada y elija un **Nombre de segmento**.

Si desea crear un nuevo segmento, seleccione **Segmento nuevo** y complete el cuadro de diálogo Nuevo segmento inteligente. Introduzca un **Nombre** y una **Descripción**, y seleccione la carpeta de segmento donde desea crear el segmento. Puede organizar los segmentos inteligentes del mismo modo que organiza los segmentos estratégicos.

6. (Opcional) Haga clic en la ficha General para asignar un nombre y notas al proceso.

El nombre aparece en el proceso del diagrama de flujo. Las notas aparecerán al mover el puntero por encima del proceso del diagrama de flujo.

7. Haga clic en **Aceptar**.

El proceso se configurará y aparecerá activado en el diagrama de flujo.

Acerca del proceso Muestreo en diagramas de flujo tiempo real

El proceso Muestreo en diagramas de flujo tiempo real tiene el mismo objetivo que los procesos Muestreo en diagramas de flujo en lotes: crear una o más celdas para distintos tratamientos, grupos de control o un subconjunto de datos para modelado. Sin embargo, el proceso Muestreo en diagramas de flujo tiempo real contiene sólo un subconjunto de las funciones del proceso Muestreo en diagramas de flujo tipo batch. Las funciones Calculador de tamaño de muestreos y Tamaño máximo de celda se han eliminado. Los procesos Muestreo en diagramas de flujo tiempo real también tienen un nuevo método para seleccionar el muestreo, la función hash determinística.

En un diagrama de flujo tipo batch, el proceso Muestreo selecciona aleatoriamente cierto número de clientes para que ocupen una celda de muestreo. Sin embargo, durante la ejecución de un diagrama de flujo tiempo real, el proceso Muestreo trabaja con un solo cliente a la vez. Cuando se define el % para un muestreo, se define la probabilidad de que un visitante se transforme en miembro de esa celda.

Al definir celdas de muestreo, es necesario crear por lo menos dos. Se debe definir un % para un muestreo y seleccionar **Restantes** para el otro. Si esto no se hace, se obtendrán resultados indefinidos. Por ejemplo, si se crea un muestreo sólo de un 30%, el 70% restante de los visitantes no se asigna a ninguna celda.

Para completar la creación de un segmento inteligente que se utiliza para muestreo, el proceso Muestreo se debe conectar a un proceso RellenarSeg.

La función hash determinística asigna visitantes a muestreos en forma aleatoria. Sin embargo, si un mismo visitante pasa más de una vez por el diagrama de flujo tiempo real, éste se coloca en la misma celda. Si se desea, para asegurarse de que los visitantes sean elegibles para muestreo de otro modo después de un período siendo colocados reiteradamente en la misma celda, es necesario configurar un tiempo de restablecimiento y una periodicidad para la función hash determinística.

Si se está creando un diagrama de flujo que copia la funcionalidad de otro, puede asegurarse que el proceso Muestreo utilice la misma función hash determinística que el diagrama de flujo tiempo real original por medio de la utilización del campo Clave hash. Para colocar a los visitantes en el mismo grupo de muestreo, se utiliza la misma cantidad de celdas, Clave hash, Fecha del primer restablecimiento y período de restablecimiento en ambos procesos Muestreo. Interact utiliza el valor de la clave de entrada hash y la fecha de restablecimiento para determinar en qué celda se colocará al visitante.

Para configurar el proceso Muestreo

1. En un diagrama de flujo tiempo real en modo **Editar**, agregue un proceso Muestreo al espacio de trabajo del diagrama de flujo.

2. Proporcione una entrada para el proceso Muestreo conectándolo con uno o varios procesos de manipulación de datos.

Los procesos de manipulación de datos incluyen Decisión, Muestreo o Selección. También puede conectar el proceso Muestreo a un proceso Interacción.

3. Haga doble clic en el proceso Muestreo.

4. Seleccione una o varias celdas de origen en la lista desplegable **Entrada**.

Todas las celdas de salida de cualquier proceso conectado al proceso Muestreo aparecerán en la lista desplegable. Para utilizar más de una celda de origen, seleccione la opción **Múltiples celdas**. Si se selecciona más de una celda de origen, se realiza el mismo muestreo en cada celda de origen.

5. Determine el número de muestreos que desea crear para cada una de las celdas de entrada y escriba ese número en el campo **Nº de muestras generadas**.

De forma predeterminada, se crearán 3 muestreos para cada celda de entrada, con los nombres "Sample1", "Sample2" y "Sample3"

6. Seleccione cada muestreo en la columna **Nom. de salida** y realice lo siguiente:

Se activará la sección **Editar celda de salida**.

- a. Coloque el cursor en el cuadro de texto **Nombre de celda** y escriba el nombre que desea para el muestreo.

Puede utilizar cualquier combinación de letras, números y espacios. No utilice puntos (.) ni barras (/ o \).

- b. Introduzca la probabilidad de que se asigne un visitante al muestreo en el campo %, o seleccione la casilla de verificación **Restantes**.

El % debe ser inferior a 100,00.

7. (Opcional) Cambie la **Clave hash** en la **Función hash determinista**.

Sólo es necesario cambiar la Clave hash si quiere que este proceso Muestreo asigne visitantes a las celdas de la misma manera que otro proceso Muestreo. La Clave hash debe ser un valor alfanumérico.

8. (Opcional) En **Función hash determinista**, introduzca la **Fecha de primer restablecimiento**.

Haga clic en el botón de puntos suspensivos  para abrir un calendario que permite seleccionar la fecha.

9. (Opcional) Introduzca el número de días entre restablecimientos.

10. (Opcional) Haga clic en la ficha General para asignar un nombre y notas al proceso.

El nombre aparece en el proceso del diagrama de flujo. Las notas aparecerán al mover el puntero por encima del proceso en un diagrama de flujo.

11. Haga clic en **Aceptar**.

El proceso se configurará y aparecerá activado en el diagrama de flujo.

Para completar la creación de un segmento inteligente que se utiliza para muestreo, el proceso Muestreo se debe conectar a un proceso PopulateSeg.

Acerca del proceso Selección en diagramas de flujo tiempo real

El proceso Selección en diagramas de flujo tiempo real tiene el mismo objetivo que los procesos Selección en diagramas de flujo en lotes: especificar los datos de clientes que se desean utilizar en el diagrama de flujo tiempo real. El proceso Selección en diagramas de flujo tiempo real contiene un subconjunto del proceso Selección en diagramas de flujo tipo batch, sólo incluye las fichas Origen y General.

El proceso Selección se puede utilizar para seleccionar datos desde el origen de datos de modo de aumentar la tabla de perfil a la que se hace referencia en el proceso Interacción. También se tiene acceso a variables de usuario, campos derivados y macros. Se debe recordar que los diagramas de flujo tiempo real están limitados a un nivel de audiencia. Sin embargo, el proceso Selección se puede utilizar para hacer referencia a datos de una tabla de dimensión en otro nivel de audiencia. Por ejemplo, se puede hacer referencia a una tabla con datos de transacciones de familias de un diagrama de flujo tiempo real con el nivel de audiencia cliente para ordenar por información de los datos de familia.

Para configurar el proceso Selección

1. En un diagrama de flujo tiempo real en modo **Editar**, agregue un proceso Selección al espacio de trabajo del diagrama de flujo.
2. Proporcione una entrada para el proceso Selección conectándolo con uno o varios procesos de manipulación de datos.

Los procesos de manipulación de datos incluyen Decisión, Interacción, Muestreo o Selección.

3. Haga doble clic en el proceso Selección.
4. Seleccione una o varias celdas de origen en la lista desplegable **Entrada**.

Todas las celdas de salida de cualquier proceso conectado al proceso Selección aparecerán en la lista desplegable. Para utilizar más de una celda de origen, seleccione la opción **Múltiples celdas**. Si se selecciona más de una celda de origen, se realizan las mismas acciones de selección en cada celda de origen.

5. Determine si desea seleccionar todas las filas del origen de datos o si desea filtrarlas según criterios específicos. Seleccione una de las opciones siguientes:

- a. **Seleccionar todos los ID** para incluir todas las filas de los datos del origen de datos que figuran en la lista desplegable Entrada.
 - b. **Seleccionar ID con** para crear una consulta para seleccionar sólo ciertos ID en base a unos criterios definidos.
6. Si utiliza la opción Seleccionar ID con para seleccionar solamente ciertos ID sobre la base de criterios especificados, debe crear una consulta.
 7. (Opcional) Haga clic en la ficha General para agregar un nombre y notas al proceso o para configurar el Nombre de la celda de salida o el Código de celda.

El nombre aparece en el proceso del diagrama de flujo. Las notas aparecerán al mover el puntero por encima del proceso en un diagrama de flujo.

8. Haga clic en **Aceptar**.

El proceso se configurará y aparecerá activado en el diagrama de flujo.

Acerca del proceso Extracción en diagramas de flujo tiempo real

El proceso Extracción en diagramas de flujo tiempo real tiene el mismo objetivo que los procesos Extracción en diagramas de flujo en lotes: capturar una lista de ID y datos asociados y exportarlos a una tabla. El proceso Extracción en diagramas de flujo tiempo real contiene un subconjunto del proceso Extracción en diagramas de flujo tipo batch. Sólo se puede guardar en una tabla. Tampoco se puede ordenar u omitir entradas duplicadas en la tabla; sin embargo, dado que los diagramas de flujo tiempo real sólo manejan un registro a la vez, estas funciones no son necesarias.

Extracción y formatos de datos

Cuando se guarda en una tabla existente desde el proceso Extracción, Interact guarda los datos tal como se describe en la siguiente tabla.

De	a texto (cadena)	a número (doble)	a fecha (fecha)
Texto (cadena)	Valor original	Doble	SimpleDateFormat definido en propiedad de configuración <code>defaultDateFormat</code>
Número (doble)	Cadena	Valor original	Arroja excepción

De	a texto (cadena)	a número (doble)	a fecha (fecha)
Fecha (fecha)	SimpleDateFormat definido en propiedad de configuración defaultDateFormat	Arroja excepción	Valor original

Cuando se escribe en una tabla que no existe previamente, el entorno Interact tiempo real crea de manera dinámica una tabla utilizando tipos de datos predeterminados. Si crea una tabla de datos de tipo alternativo, puede anular estos datos de tipo predeterminado. Para obtener información detallada, consulte la *Guía del administrador de Interact*.

Para configurar el proceso Extracción

1. En un diagrama de flujo tiempo real en modo **Editar**, agregue un proceso Extracción al espacio de trabajo del diagrama de flujo.
2. Proporcione una entrada para el proceso Extracción conectándolo con uno o varios procesos de manipulación de datos.

Los procesos de manipulación de datos incluyen Decisión, Interacción, Muestreo o Selección.

3. Haga doble clic en el proceso Extracción.
4. Seleccione una o varias celdas de origen en la lista desplegable **Entrada**.
Todas las celdas de salida de cualquier proceso conectado al proceso Extracción aparecerán en la lista desplegable. Para utilizar más de una celda de origen, seleccione la opción **Múltiples celdas**. Si se selecciona más de una celda de origen, se realizan las mismas acciones de selección en cada celda de origen.
5. Seleccione una tabla en la lista **Exportar a**.
Si no existe una tabla, seleccione Nueva tabla asignada y siga las instrucciones para crear una nueva tabla que aparecen en la *Guía del administrador de Campaign*.
6. Seleccione una opción para especificar cómo debe manejarse la tabla de salida:
 - a. **Añadir a datos existentes**: se añade la nueva información al final de la tabla. Éste es el método recomendado para las tablas de base de datos.
 - b. **Reemplazar todos los registros**: los datos existentes se eliminan de la tabla y se sustituyen por la nueva información.
 - c. **Actualizar registros**: todos los campos especificados para la extracción se actualizan con los valores de la ejecución actual del proceso.
7. Especifique los campos que escribirá el proceso Extracción.

- a. Los campos de la tabla aparecerán en la lista Campos para exportar de la columna Campo de tabla. Para buscar automáticamente campos coincidentes, haga clic en **Coincid. >>**. Los campos con coincidencias exactas con los nombres de campo de la tabla se agregarán automáticamente a la lista Campos para exportar. Si existen múltiples campos coincidentes, se tomará la primera coincidencia.
 - b. Puede seleccionar manualmente los campos que desea incluir.
 - a. Seleccione los campos que desea incluir en la salida en la lista **Campos elegibles**.

Puede seleccionar varios campos a la vez presionando **Ctrl+clic** o un rango de campos contiguos presionando **Mayús+clic**.
 - b. Mueva los campos seleccionados a la lista **Campos para extraer** haciendo clic en **Añadir >>**.
 - c. Para modificar manualmente los pares, haga clic en **<<Eliminar** o en **Añadir>>**.
 - d. Si lo desea, puede reordenar los campos de la lista Campos para extraer seleccionando un campo y haciendo clic en **Subir1** o en **Bajar1** para desplazarlo hacia arriba o hacia abajo en la lista.
8. (Opcional) Haga clic en la ficha General para agregar un nombre y notas al proceso o para configurar el Nombre de la celda de salida o el Código de celda.
- El nombre aparece en el proceso del diagrama de flujo. Las notas aparecerán al mover el puntero por encima del proceso en un diagrama de flujo.
9. Haga clic en **Aceptar**.
- El proceso se configurará y aparecerá activado en el diagrama de flujo.

Conceptos básicos de las ejecuciones de prueba de diagramas de flujo tiempo real

Los diagramas de flujo tiempo real están diseñados para ejecutarse en un servidor de ejecución con un visitante a la vez. Sin embargo, pueden probarse en Campaign para asegurarse de que el diagrama de flujo de tiempo real cree y asigne visitantes a los segmentos esperados.

Las ejecuciones de prueba de los diagramas de flujo de tiempo real simplemente revisan la lógica de segmentación. Para hacer una prueba completa de los diagramas de flujo tiempo real y saber cómo interactúan con el punto de encuentro, se debe implementar el diagrama de flujo tiempo real en un servidor de ejecución de prueba.

El método de prueba de diagramas de flujo tiempo real es igual que el de diagramas de flujo tipo batch, es decir, realizar una ejecución de prueba. Aunque los resultados pueden parecer similares, a cada segmento se asigna cierto número de miembros, la manera en que el diagrama de flujo asigna miembros es diferente. Cuando se realiza una ejecución de prueba de un diagrama de flujo tiempo real, el entorno de diseño utiliza el entorno de ejecución. El entorno de ejecución trata a cada fila de la tabla de perfil como un visitante y ejecuta un visitante a la vez en el diagrama de flujo.

El entorno de ejecución hace referencia a los datos del cliente suministrados en tablas a las que se hace referencia en los diagramas de flujo de tiempo real y a todos los datos en tiempo real disponibles desde los parámetros de evento, llamadas externas, etc. Durante una ejecución de prueba, el entorno de diseño no tiene acceso a datos en tiempo real verdaderos. El entorno de diseño utiliza los datos disponibles en la tabla de ejecución de prueba. Es necesario trabajar con el administrador de Interact para agregar datos de muestreo al perfil de ejecución de prueba que probarán correctamente los diagramas de flujo tiempo real. Por ejemplo, si se define la lógica de segmentación que separa a los miembros de la audiencia con base en el primer dígito de su código postal, es esencial asegurarse de tener una entrada en su perfil de ejecución de prueba para cada primer dígito posible.

De forma predeterminada, el proceso de interacción limita la cantidad de registros de entrada en la tabla de su perfil utilizada en una ejecución de prueba, pero puede ajustar la cantidad de registros utilizados según sea necesario. El entorno de diseño selecciona el primer número de registros en orden de ID de audiencia. Por ejemplo, si la ejecución de prueba se limita a 5 registros, el entorno de diseño utiliza los primeros 5 registros de la tabla de perfil de ejecución de prueba ordenados por ID de audiencia.

 Los diagramas de flujo tiempo real no están optimizados para ejecutarse con miles de registros. Si empieza una ejecución de prueba para procesar un alto número de registros, la ejecución de prueba puede tardar varios minutos en completarse.

Es posible ver solo los resultados de la última ejecución de prueba. El entorno de diseño elimina todos los datos de la ejecución de prueba anterior al iniciar una nueva ejecución de prueba. Si hay más de 1000 entradas en la ejecución de prueba, o para ver datos de ejecución de prueba después de cerrar la ventana de la ejecución de prueba, los datos se almacenan en las siguientes tablas de la base de datos definida por `testRunDataSource`.

- `TestAttr_n`: contiene los datos para el informe Datos de atributos de ejecución de prueba, es decir, todos los datos de la tabla de perfil para cada ID de audiencia.
- `TestCount_n`: contiene los datos para el informe Recuentos de celdas de ejecución de prueba, es decir, el número de miembros en cada celda.
- `TestError_n`: contiene los datos para el informe Errores de ejecución de prueba, es decir, los errores, si se produjeron, de la ejecución de prueba.
- `TestSeg_n`: contiene los datos para el informe Datos de segmentos de ejecución de prueba, es decir, el ID de audiencia y el segmento asignado.

El sufijo `_n` indica el ID de diagrama de flujo. Puede determinar el ID del diagrama de flujo al examinar la tabla `UA_Flowchart` en las tablas del sistema de Campaign.

Para configurar el tamaño de la ejecución de prueba

1. En un diagrama de flujo tiempo real en modo **Editar**, haga doble clic en el proceso Interacción.
Aparecerá la ventana Configuración del proceso que muestra la ficha Entrada.
2. Seleccione **Limitar registros de entrada a** e introduzca el número de registros.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Para realizar una ejecución de prueba

Las ejecuciones de prueba de diagramas de flujo tiempo real son distintas a las de diagramas de flujo tipo batch. Una ejecución de prueba de diagramas de flujo tiempo real no se puede poner en pausa y reiniciar ni detener.

1. En un diagrama de flujo tiempo real en modo **Editar**, haga clic en **Ejecutar** y seleccione **Prueba de ejecución del diagrama de flujo**.
El entorno de diseño utiliza el entorno de ejecución definido en la propiedad de configuración de `serverGroup` con todos los datos en el origen de datos de ejecución de prueba para revisar el diagrama de flujo tiempo real.
Se abrirá un cuadro de diálogo de estado de la ejecución de prueba.
2. Al finalizar la ejecución de prueba, haga clic en **Ver resultados** para ver los resultados.

Los resultados de la ejecución de prueba constan de cuatro tablas:

- **Datos de segmentos de ejecución de prueba:** muestra el ID de audiencia y el segmento asignado.
- **Datos de atributos de ejecución de prueba:** muestra todos los datos de la tabla de perfil para cada ID de audiencia.
- **Recuentos de celdas de ejecución de prueba:** muestra el número de miembros en cada celda.
- **Errores de ejecución de prueba:** muestra los errores, si se produjeron, de la ejecución de prueba.

Tal como sucede con los diagramas de flujo tipo batch, la ejecución de prueba también completa el número de miembros en cada celda entregada por el proceso. Dado que los procesos sin sucesores no entregan celdas a otro proceso, los números no se completan. Por ejemplo, cree un diagrama de flujo simple, Interacción > Decisión > PopulateSeg. Luego de una ejecución de prueba, el proceso Interacción muestra el número de miembros en su celda de salida debajo de la marca de verificación azul, lo que indica que el proceso se ejecutó con éxito. Este número debe ser igual que el tamaño de la ejecución de prueba. El proceso Decisión muestra el número de miembros en cada celda. Si el proceso Decisión crea tres celdas, habrá tres números separados por punto y coma (;), por ejemplo, 29;11;10. Debido a que el proceso PopulateSeg no entrega celdas a otro proceso, este no muestra ningún miembro.

Acerca de la implementación de diagramas de flujo tiempo real

Una vez finalizada la configuración del diagrama de flujo tiempo real, este diagrama de flujo se debe marcar para implementación. Cuando se marca para implementación, aparece una notificación en el canal interactivo asociado con este diagrama de flujo tiempo real que indica que se puede implementar en un grupo de servidores de ejecución para pruebas o en el grupo de servidores de ejecución de producción.

Al marcarse para implementación, el diagrama de flujo tiempo real no se puede editar. Si es necesario hacer más cambios antes de implementar el diagrama de flujo tiempo real, la solicitud de implementación se debe cancelar. Esto elimina el diagrama de flujo de la lista de elementos con implementación pendiente.

Cuando ya no se necesita el diagrama de flujo tiempo real, se puede marcar para anular su implementación. Esto agrega la solicitud de retiro a la cola de la implementación. La próxima vez que se implementen todos los cambios, el diagrama de flujo tiempo real se eliminará del servidor de Interact. Las reglas de tratamiento que contienen los segmentos inteligentes creados por el diagrama de flujo que se eliminó continúan existiendo, sin embargo, puesto que no hay ningún diagrama de flujo tiempo real para asignar a un visitante de ese segmento, ningún visitante se asignará a los segmentos creados por el diagrama de flujo que se eliminó.

Para implementar un diagrama de flujo tiempo real

1. Abra el diagrama de flujo tiempo real que desea marcar para implementación.

Debe ver el diagrama de flujo. No puede marcar para implementación un diagrama de flujo en modo de edición.

Los diagramas de flujo tiempo real sólo están disponibles en sesiones.

2. Haga clic en **Marcar para la implementación**.

El diagrama de flujo tiempo real se marca para implementación. Este diagrama se agrega a la lista de elementos que esperan implementación en la ficha Resumen del canal interactivo. No puede editar un diagrama de flujo tiempo real que está marcado para implementación.

La próxima vez que implemente el canal interactivo, se incluirán los cambios a este diagrama de flujo tiempo real.

Para cancelar una solicitud de implementación

1. Abra el diagrama de flujo tiempo real para el que desea cancelar una implementación.

Debe ver el diagrama de flujo. No puede cancelar la implementación de un diagrama de flujo en modo de edición.

Los diagramas de flujo tiempo real sólo están disponibles en sesiones.

2. Haga clic en **Cancelar solicitud de implementación**.

El diagrama de flujo tiempo real deja de estar marcado para implementación. Este diagrama se elimina de la lista de elementos que esperan implementación en la ficha Resumen del canal interactivo. Ahora puede editar el diagrama de flujo tiempo real.

Para cancelar la implementación de un diagrama de flujo tiempo real

Si ya no es necesario que un diagrama de flujo tiempo real cree segmentos inteligentes, puede anular la implementación del diagrama de flujo. Esto elimina todas las referencias del diagrama de flujo del servidor de ejecución.

Esta opción sólo está disponible si implementó el diagrama de flujo con anterioridad.

1. Abra el diagrama de flujo tiempo real que desea marcar para anulación de la implementación.

Debe ver el diagrama de flujo. No se puede marcar un diagrama de flujo para cancelar la implementación en modo de edición.

Los diagramas de flujo tiempo real sólo están disponibles en sesiones.

2. Haga clic en **Marcar para anular la implementación**.

El diagrama de flujo tiempo real está marcado para cancelar la implementación. La solicitud de eliminación de datos se agrega a la lista de elementos que esperan implementación en la ficha Resumen del canal interactivo. No puede editar un diagrama de flujo tiempo real que está marcado para anulación de la implementación.

La próxima vez que implemente el canal interactivo, todas las referencias a este diagrama de flujo tiempo real se eliminarán de los servidores de ejecución.

4 IBM Unica Interact en diagramas de flujo tipo batch

- [Acerca del proceso Lista de interacción en diagramas de flujo tipo batch](#)
- [Cuadro de proceso Lista de interacción](#)
- [Para configurar el proceso Lista de interacción](#)

Acerca del proceso Lista de interacción en diagramas de flujo tipo batch

El usuario utiliza diagramas de flujo tipo batch en IBM Unica Campaign para realizar una secuencia de acciones en los datos para la ejecución de las campañas. Estos diagramas de flujo se componen de procesos, configurados por el usuario, para manipular datos reales necesarios para la campaña. IBM Unica Interact proporciona integración con diagramas de flujo tipo batch de Campaign para ayudarle a determinar la lista de ofertas que se pueden atender para una audiencia específica o para un tipo de audiencia.

Tenga en cuenta que el proceso Lista de interacción está disponible en diagramas de flujo tipo batch si Interact está instalado. Similar a los procesos Lista de llamadas y Lista de ofertas, el proceso Lista de interacción le permite especificar cuáles ofertas se atienden para cuáles visitantes en el sitio en tiempo real. Esto le proporciona la capacidad de dirigir ofertas a niveles de audiencia completos, dirigir miembros de audiencia individuales específicos o suprimir ofertas de miembros de audiencia específicos mediante las funciones controladas por tabla.

Cuadro de proceso Lista de interacción

El cuadro de proceso Lista de interacción es un proceso de diagrama de flujo tipo batch que está disponible sólo si IBM Unica Interact está instalado en el servidor de Campaign. Utilice el cuadro de proceso Lista de interacción en un diagrama de flujo tipo batch para determinar las ofertas que se atenderán para los clientes con el servidor de ejecución de Interact, incluidas las siguientes opciones:

- Supresión de oferta en un nivel individual (una "lista negra")

- Asignación de oferta en un nivel individual (una "lista blanca" o anulación de scorings)
- Asignación de oferta en un nivel de audiencia (ofertas globales o predeterminadas)
- Asignación de oferta por consulta SQL personalizada

El servidor de ejecución tiene acceso a la salida de este proceso cuando implementa la campaña interactiva. Tenga en cuenta que un diagrama de flujo tipo batch puede contener múltiples instancias del cuadro de proceso Lista de interacción.

Cuando trabaja con el proceso Lista de interacción, es necesario conocer los siguientes conceptos:

- [Acerca del cuadro de proceso Lista de interacción en diagramas de flujo tipo batch](#)

Tareas que puede realizar desde esta página:

- [Configurar el cuadro de proceso Lista de interacción](#)

Para configurar el proceso Lista de interacción

1. En un diagrama de flujo tipo batch en modo **Editar**, agregue un proceso Lista de interacción al espacio de trabajo del diagrama de flujo.

Tenga en cuenta que el proceso Lista de interacción está disponible en un diagrama de flujo tipo batch sólo si IBM Unica Interact está instalado en el servidor de Campaign.
2. Proporcione una entrada para el proceso Lista de interacción conectándolo con uno o varios procesos de manipulación de datos, como Muestreo o Selección.
3. Haga doble clic en el proceso Lista de interacción en el diagrama de flujo.

Aparecerá el cuadro de diálogo de configuración del proceso.
4. En la ficha **Cumplimiento**, especifique los detalles de cumplimiento de su salida de correo.
 - a. Utilice la lista desplegable **Tipo de lista de oferta** para especificar el tipo de filtro de oferta que está configurando este proceso para utilizar:
 - **Lista negra (supresión de oferta)**: indica ofertas a suprimir desde que se atienden hasta una audiencia específica. Esto permite evitar que las ofertas aparezcan para visitantes específicos en base al segmento de la audiencia al que pertenece el visitante.
 - **Lista blanca (anulación se scorings)**: indica que Interact siempre debe atender una oferta de una audiencia específica sin importar si el marketing scoring haría que Interact ponga a disposición la oferta.

- **Ofertas globales (ofertas predeterminadas):** define ofertas que se ofrecerían (similares a la lista blanca) para un tipo de audiencia completo; es decir, una oferta predeterminada que cada visitante de una audiencia específica vería, independiente del segmento del cual podrían ser parte.
- **Filtros de oferta (ofertas por SQL):** permite proporcionar una consulta SQL para determinar qué ofertas se atenderán para los visitantes especificados. Esta opción permite, por ejemplo, atender una oferta basándose en una preferencia de visitante específica.

Tenga en cuenta que si selecciona este tipo de Lista de oferta, la entrada para este proceso está determinada por la consulta SQL y la lista desplegable **Entrada/Audiencia** está atenuada y no se puede seleccionar.

El **Tipo de lista de oferta** que especifica aquí determina el comportamiento del proceso Lista de interacción, como también las opciones disponibles en este cuadro de diálogo de configuración, como se indica más abajo.

- b. Desde la lista desplegable **Canal interactivo**, especifique los puntos de interacción, eventos y otras configuraciones que se deben aplicar al proceso Lista de interacción que está definiendo.

Esta lista desplegable lista automáticamente los canales interactivos que ya ha definido como se describe en [Trabajo con canales interactivos](#).

- c. (**Lista blanca o Lista negra** solamente) Desde la lista desplegable **Entrada**, especifique las celdas de entrada (que se usarán como el origen de datos para la lista de contactos. Para utilizar más de una celda (tal como segmentos de entrada múltiples), haga clic en el botón de puntos suspensivos () junto al campo **Entrada** y utilice el cuadro de diálogo Seleccionar celdas a utilizar que aparece. Seleccione las celdas a utilizar.

Tenga en cuenta que si selecciona celdas de entrada múltiples en este paso, todas las celdas de entrada que selecciona deben tener el mismo nivel de audiencia.

-
-  Si el proceso de contacto no está conectado a ningún proceso que proporcione celdas de salida, no habrá celdas por seleccionar en la lista desplegable **Entrada**. Para corregir esto, cierre el cuadro de diálogo de configuración del proceso y conecte el proceso Lista de interacción a un proceso de salida, y comience nuevamente el proceso de configuración.
-

- d. (**Oferta global** solamente) Utilice la lista desplegable **Audiencia** para especificar el tipo de audiencia para el cual desea aplicar este proceso Lista de interacción.
- e. Utilice la lista desplegable **Origen de datos de destino** para indicar el origen de datos en el cual desea escribir la salida de este proceso.
- f. Ingrese la tabla de base de datos en la cual desea escribir la salida del proceso en el campo **Nombre de tabla**.

La tabla que especifica se crea automáticamente cuando se ejecuta el proceso, en caso de que no exista.

- g. Para especificar los campos que están escritos en la tabla Lista de oferta especificada cada vez que se ejecuta este proceso, haga clic en el botón de puntos suspensivos (...) junto al campo **Nombre de tabla** .

Aparecerá el cuadro de diálogo Opciones de personalización. El conjunto de campos predefinidos que se escribirá en la tabla aparece en la lista **Campos a registrar**.

- Seleccione los campos que desea incluir en la salida en la lista **Campos elegibles**.
Puede utilizar Campos generados de IBM Unica Campaign ampliando la lista de Campos generados de **IBM Unica Campaign** o utilizar campos derivados haciendo clic en el botón **Campos derivados**.
- Para emparejar un campo elegible con un campo que ya existe en la lista **Campos a registrar** , seleccione el campo elegible y luego seleccione un campo de la lista **Campos a registrar**, después haga clic en **Agregar>>**.
- Para agregar un campo elegible a la lista **Campos a registrar** sin emparejarlo con un campo existente, haga clic en la línea en blanco que se encuentra después de la última entrada en el campo **Campos a registrar** y haga clic en **Agregar>>**.
- Para eliminar campos de la lista **Campos a registrar** , selecciónelos y haga clic en **<<Eliminar**.
- Si lo desea, puede reordenar los campos en la lista **Campos a registrar** seleccionando un campo y haciendo clic en **Subir1** o **Bajar1** para desplazarlo hacia arriba o hacia abajo en la lista.
- Si lo desea, puede hacer clic en el botón **Campos derivados** para crear una nueva variable para proporcionar salida a la tabla.

- h. Seleccione una opción para especificar cómo debe manejarse la tabla de salida:

- **Añadir a datos existentes**: cada ejecución de este proceso agrega sus datos de salida a la tabla que especifica en el campo **Nombre de tabla**
- **Reemplazar todos los registros**: cada ejecución de este proceso eliminar los datos de la tabla antes de escribir los nuevos datos de salida.

5. Haga clic en la ficha **Tratamiento** para asignar una o más ofertas o listas de ofertas a cada celda de selección definida en este proceso.

Aparece la interfaz **Asignar ofertas a celdas**.

La forma de configurar la salida en la ficha Tratamiento depende del **Tipo de lista de oferta** que seleccionó en la ficha Cumplimiento.

- a. **Listas negras (supresión de oferta)** : para cada celda de selección mostrada en la tabla, haga clic en la columna **Oferta** para seleccionar una opción de una lista desplegable de ofertas disponibles o haga clic en **Asignar ofertas**. Utilice el cuadro de diálogo Asignar ofertas para seleccionar una o más ofertas que desea suprimir para las celdas de entrada (visitantes) especificados en la ficha Cumplimiento de este proceso.

- b. **Listas blancas (sustitución de scoring):** para cada celda de selección mostrada en la tabla, haga clic en la columna **Oferta** para seleccionar desde una lista desplegable de ofertas disponibles o haga clic en **Asignar ofertas**. Utilice el cuadro de diálogo Asignar ofertas para seleccionar una o más ofertas que desea atender para las celdas de entrada (visitantes) especificadas en la ficha Cumplimiento de este proceso, incluso si el marketing score no atiende esa oferta para este visitante.
- c. **Ofertas globales (ofertas predeterminadas):** para cada celda de selección mostrada en la tabla, haga clic en la columna **Oferta** para seleccionar las ofertas deseadas desde una lista desplegable o haga clic en **Asignar ofertas**. Utilice el cuadro de diálogo Asignar ofertas para seleccionar las ofertas que desea atender para todos los visitantes del tipo de audiencia seleccionado en la ficha Cumplimiento de este proceso, independiente del segmento al que pertenecen.
- d. **Filtro de oferta (filtro por SQL):** haga clic en el botón Oferta por SQL para crear una expresión SQL que permitirá que el servidor de tiempo de ejecución de Interact seleccione las ofertas que desea atender para un conjunto de visitantes. Utilice el cuadro de diálogo Crear oferta por SQL que aparece de las siguientes maneras:
 - Seleccione un nombre de plantilla SQL existente en la lista desplegable **SQL** o ingrese un nombre nuevo en este campo para la plantilla si está definiendo una plantilla nueva.
 - Proporcione el contenido de la consulta SQL en el campo **plantilla SQL**.
 - Haga clic en **Compr. sintaxis** para determinar si la expresión es válida. Tenga en cuenta que **Compr. sintaxis** utiliza su servidor de ejecución de Interact de ejecución de prueba para validación. El servidor de ejecución de prueba debe estar en ejecución para que Comprobar sintaxis funcione.

Para obtener más información sobre el uso del cuadro de diálogo Crear oferta por SQL, consulte [Creación de consultas con SQL](#) en la Guía del usuario de IBM Unica Campaign .

6. (Opcional) Haga clic en la ficha **General** para asignar un nombre o notas al proceso.

El nombre aparece en el proceso del diagrama de flujo. Las notas aparecerán al mover el puntero por encima del proceso del diagrama de flujo.

7. Haga clic en **Aceptar** para completar la configuración del proceso Lista de interacción.

El proceso se configurará y aparecerá activado en el diagrama de flujo. Puede probar el proceso para verificar que devuelve los resultados esperados.

5 Implementación en servidores de ejecución

- Conceptos básicos de la implementación
- Conceptos básicos de servidores de ejecución
- Implementación y eliminación
- Para realizar la implementación en el grupo de servidores de ejecución de producción
- Para realizar la implementación en un grupo de servidores de prueba
- Para cancelar la implementación

Conceptos básicos de la implementación

La implementación es la forma en que se transfiere toda la configuración definida en el entorno de diseño a los grupos de servidores de ejecución. La implementación se agrupa por canal interactivo. Cuando se implementa un canal interactivo, se envían todos los datos asociados con un canal interactivo al grupo de servidores de ejecución seleccionado. Esta es la razón por la cual, cuando se crean canales interactivos, es necesario definir los servidores de ejecución de producción y de ejecución (prueba) no de producción.

La primera implementación contiene los siguientes datos:

- Todos los diagramas de flujo tiempo real asociados con el canal interactivo que se han marcado para implementación.
Esto incluye los segmentos inteligentes.
- Todas las estrategias de interacción asociadas con el canal interactivo que se han marcado para implementación.
Esto incluye las reglas de tratamiento que también incluyen las ofertas.
- Todos los eventos, las zonas y los puntos de interacción definidos en el canal interactivo.
- Otros datos requeridos no específicos de los canales interactivos, incluyendo las definiciones del nivel de audiencia, configuración de aprendizaje incorporada, definiciones de atributos de ofertas, definiciones de macros personalizadas, información de asignación del historial de contacto y respuesta, así como las fechas de inicio y finalización de campaña.

En las implementaciones subsiguientes del canal interactivo, Interact envía lo siguiente al servidor de ejecución seleccionado.

- Todos los datos asociados con el canal interactivo, incluidos puntos de interacción y eventos.
- Todos los diagramas de flujo tiempo real y las estrategias de interacción editados asociados con el canal interactivo que se han marcado para implementación.
- La última versión implementada de todos los diagramas de flujo tiempo real y las estrategias de interacción incluidos en implementaciones anteriores que no se han marcado para anulación de la implementación.
- Todos los demás datos necesarios no específicos para los canales interactivos.

Si un diagrama de flujo tiempo real o estrategia de interacción se marca para cancelar la implementación, Interact deshabilita todos los datos y referencias para los diagramas de flujo y estrategias no implementados del servidor de ejecución.

 Una vez que implemente un canal interactivo en un servidor de ejecución de Interact, el servidor de ejecución ahora estará asociado con ese entorno de diseño particular, incluyendo la partición de Campaign. Si se intenta volver a usar el mismo servidor de ejecución al asociarlo con un nuevo ambiente de diseño, la implementación fallará. Este escenario puede ocurrir si tiene una instalación de Campaign de preparación y una instalación de Campaign de producción.

La implementación es un proceso de cuatro pasos.

1. Configurar y marcar para implementación todos los diagramas de flujo tiempo real asociados con un canal interactivo.
2. Configurar y marcar para implementación todas las fichas de estrategia asociadas con un canal interactivo.
3. Configurar la ficha de eventos y puntos de interacción del canal interactivo.
4. Implementar los datos de la ficha Resumen del canal interactivo.

Cuando se marca un diagrama de flujo tiempo real o estrategia de interacción para implementación o para cancelar la implementación, permanece marcado y bloqueado contra edición hasta que se implementa en un servidor de producción. La siguiente tabla muestra la marca para el estado de implementación de una estrategia de interacción a medida que toman acciones en el entorno de diseño.

Paso	Estado marcado	Acción en el entorno de diseño
1	Marcado para la implementación y bloqueado para la edición.	Marcar una estrategia de interacción para implementación.
2	Marcado para la implementación y bloqueado para la edición	Implementar en otro sitio en un grupo de servidores de preparación. La prueba en el servidor de preparación muestra que las reglas de tratamiento necesitan cambios.

Paso	Estado marcado	Acción en el entorno de diseño
3	Disponible para edición	Cancelar la solicitud de implementación para la estrategia de interacción para hacer los cambios.
4	Marcado para la implementación y bloqueo para la edición	Después de hacer los cambios en la estrategia de interacción, ésta se debe marcar para la nueva implementación.
5	Marcado para la implementación y bloqueo para la edición	Implementar en otro sitio, de nuevo en un grupo de servidores de preparación. La prueba con las reglas de tratamiento revisadas es exitosa y se debe determinar que el canal interactivo está listo para la producción.
6	Disponible para edición	Implementar en el grupo de servidores de producción

Cuando implementar

El canal interactivo se debe implementar cuando se realicen cambios en cualquiera de los datos siguientes.

- Diagramas de flujo tiempo real
- Canales interactivos
- Estrategias de interacción
- definiciones del nivel de audiencia
- configuración de aprendizaje incorporada
- definiciones de atributos de ofertas
- definiciones de macro personalizadas
- información de asignación del historial de contactos y de respuestas
- fechas de inicio y finalización de campaña
- retirada de ofertas

Si se cambia cualquiera de los demás datos requeridos no específicos de los canales interactivos, se deben volver a implementar todos los canales interactivos asociados con el grupo de servidores para que los cambios entren en vigencia.

Conceptos básicos de servidores de ejecución

Los servidores de ejecución son los caballos de trabajo de la implementación de Interact. Los servidores de ejecución escuchan y responden a solicitudes del punto de encuentro a través de la API de Interact. Cuando un punto de encuentro solicita una oferta, es el servidor de ejecución el que responde con la oferta.

Interact trabaja con grupos de servidores. Un grupo de servidores contiene uno o más servidores de ejecución. Si hay varios servidores de ejecución, es posible configurarlos para que trabajen con un equilibrador de carga, a manera de obtener un mejor rendimiento. Se debe configurar un punto de encuentro para comunicarse con estos servidores de ejecución.

Puede haber varios grupos de servidores. Por ejemplo, uno para el centro de llamadas y otro para el sitio web. También puede haber un grupo para pruebas y otro que trabaje con un punto de encuentro a la vista del cliente en directo. Solo puede haber un grupo de servidores de producción por canal interactivo.

Luego de que se ha diseñado y configurado la interacción en el entorno de diseño y que ha finalizado el trabajo de códigos de la API de Interact con el punto de encuentro, se está listo para enviar, o implementar, los datos de interacción al servidor de ejecución. Cuando los datos de interacción se hayan implementado en el servidor de ejecución, se puede empezar a revisar cómo funciona el punto de encuentro con Interact.

Implementación y eliminación

Para asegurarse de que no se eliminen accidentalmente los datos necesarios para que un servidor de ejecución de Interact se ejecute correctamente, implementar una configuración de interacción bloquea los objetos de Interact para que no se puedan eliminar. Cuando se implementa una configuración de interacción, no se puede eliminar ninguna ficha estrategia de interacción, diagrama de flujo tiempo real ni canal interactivo asociado con la configuración de interacción hasta que la implementación del objeto se cancela desde todos los grupos de servidores.

Si se marca una estrategia de interacción o un diagrama de flujo tiempo real para cancelar la implementación y luego se implementa el canal interactivo en todos los grupos de servidores que contienen la estrategia de interacción o el diagrama de flujo tiempo real, será posible eliminar la estrategia de interacción o el diagrama de flujo tiempo real.

Si se cancela la implementación de un canal interactivo desde todos los grupos de servidores en donde se implementó el canal interactivo, será posible eliminar cualquiera de las estrategias de interacción, diagramas de flujo tiempo real o canales interactivos.

Por ejemplo, está el canal interactivo A, que contiene el diagrama de flujo A y la estrategia de interacción A. Se cancela la implementación del canal interactivo A en el grupo de servidores Test (Prueba) y grupo de servidores Production (Producción). Se observa que el diagrama de flujo tiempo real A no es el adecuado, así que se crea el diagrama de flujo tiempo real B. Se marca el diagrama de flujo tiempo real A para cancelar la implementación y el diagrama de flujo tiempo real B para la implementación. Esto se implementa en el grupo de servidores Test (Prueba). No se puede eliminar el diagrama de flujo tiempo real A ya que todavía está implementado en el grupo de servidores Production (Producción). Después de implementar el grupo de servidores Production (Producción), se puede eliminar el diagrama de flujo tiempo real A. Con el tiempo, es necesario reestructurar la configuración de interacción. Se crea el canal interactivo B, estrategia de interacción B y el diagrama de flujo tiempo real C. Se implementa esta configuración de interacción en el grupo de servidores Test (Prueba) y grupo de servidores Production (Producción). También se cancela la implementación del canal interactivo A, estrategia de interacción A y diagrama de flujo tiempo real B desde el grupo de servidores Production (Producción). Ningún objeto se puede eliminar debido a que todos están implementados en algún sitio. Una vez cancelada la implementación del canal interactivo A, estrategia de interacción A y diagrama de flujo tiempo real B desde el grupo de servidores Test (Prueba), se puede eliminar el canal interactivo A, estrategia de interacción A y diagrama de flujo tiempo real B.

Para realizar la implementación en el grupo de servidores de ejecución de producción

Este procedimiento realiza la implementación en el grupo de servidores de ejecución seleccionado como el Grupo de servidores de ejecución de producción para el canal interactivo. Si se desea realizar una implementación en un grupo de servidores de prueba, se debe utilizar **Implementar en otro lugar**.

Es necesario comprobar que todos los diagramas de flujo tiempo real, las fichas de estrategia de interacción, los puntos de interacción, las zonas y los eventos han sido probados y han recibido aprobación antes de realizar la implementación en un grupo de servidores de ejecución de producción en directo a la vista del cliente.

1. Desplácese al canal interactivo que desea implementar.
Aparecerá la ficha Resumen del canal interactivo.
2. Haga clic en **Implementar en servidores de producción**.
Se abrirá el cuadro de diálogo Implementar en servidores de producción.
3. Compruebe que ha verificado los requisitos previos mediante la selección de las casillas de verificación.

El botón **Implementar los cambios** no se activa hasta que se han confirmado todos los requisitos previos.
4. Haga clic en **Implementar los cambios**.
5. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña del usuario de Interact en el servidor de ejecución y haga clic en **Iniciar sesión en el servidor**.

Si realiza varias implementaciones durante la misma sesión de usuario de IBM Unica Marketing, los datos de inicio de sesión del servidor de ejecución se guardan en caché y no es necesario volver a introducirlos.

Los datos se implementan en el grupo de servidores de ejecución de producción seleccionado. Puede ver los resultados en el informe Historial de implementaciones de canal interactivo.

Para realizar la implementación en un grupo de servidores de prueba

Este procedimiento realiza la implementación en cualquier grupo de servidores de ejecución, excepto en el grupo de servidores seleccionado como el Grupo de servidores de ejecución de producción para el canal interactivo. Si se desea realizar una implementación en un grupo de servidores de ejecución de producción, se debe utilizar **Implementar en servidores de producción**.

Una vez que se crea una implementación estable, no se debe realizar ningún cambio en el canal interactivo, los diagramas de flujo tiempo real ni las estrategias de interacción asociados con esta implementación de modo de asegurar el envío de la misma configuración a los servidores de producción.

1. Desplácese al canal interactivo que desea implementar.

Aparecerá la ficha Resumen del canal interactivo.

2. Haga clic en **Implementar en otro lugar**.

Se abrirá el cuadro de diálogo Implementar en otro lugar.

3. Seleccione el grupo de servidores donde desea implementar los cambios.
4. Compruebe que ha verificado los requisitos previos mediante la selección de las casillas de verificación.

El botón **Implementar los cambios** no se activa hasta que se han confirmado todos los requisitos previos.

5. Haga clic en **Implementar los cambios**.

6. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña del usuario de Interact en el grupo de servidores de ejecución y haga clic en **Iniciar sesión en el servidor**.

Si realiza varias implementaciones durante la misma sesión de usuario de IBM Unica Marketing, los datos de inicio de sesión del servidor de ejecución se guardan en caché y no es necesario volver a introducirlos.

Los datos se implementan en el grupo de servidores de ejecución no de producción seleccionado. Puede ver los resultados en el informe Historial de implementaciones de canal interactivo.

Para cancelar la implementación

Si pone un punto de encuentro o un canal interactivo fuera de línea, puede cancelar una implementación.

Cuando se cancela una implementación, Interact desactiva los datos de implementaciones anteriores del servidor de ejecución seleccionado.

1. En Campaign, desplácese al canal interactivo del cual desea cancelar la implementación.
2. Haga clic en **Anular la implementación de todo, producción** o en **Anular la implementación de todo, en otro sitio**.
3. Compruebe que ha verificado las consecuencias mediante la selección de la casilla de verificación.

El botón **Anular la implementación del canal interactivo** no se activa hasta que se han confirmado todas las consecuencias.

4. Haga clic en **Anular la implementación del canal interactivo**.
5. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña de un usuario de Interact en la ejecución de Interact y haga clic en **Iniciar sesión en el servidor**.

Si realiza varias implementaciones durante la misma sesión de usuario de Campaign, los datos de inicio de sesión de la ejecución de Interact se guardan en caché y no es necesario volver a introducirlos.

Los datos se desactivan en el grupo de servidores de ejecución de Interact seleccionado. Puede ver los resultados en el informe Historial de implementaciones de canal interactivo. Al cancelar la implementación no se quitan los datos usados en los informes.

Si cancela todos los canales interactivos y su fecha asociada de un servidor de ejecución de Interact, no se desasocia el servidor de ejecución del entorno de diseño.

6 Creación de informes de IBM Unica Interact

- Acerca de la creación de informes de Interact
- Datos de informes de Interact
- Informes y esquemas de creación de informes de Interact 8.0.0
- Visualización de informes de Interact
- Acerca del componente del informe Rendimiento del punto de interacción
- Informes de Interact disponibles en la ficha Análisis de canal interactivo
- Informes de Interact disponibles en la ficha Análisis de la campaña
- Filtrado de informes

Acerca de la creación de informes de Interact

Interact se integra con la creación de informes de IBM Unica Marketing. Los informes de IBM Unica Marketing proporcionan esquemas de creación de informes y herramientas de mantenimiento relacionadas requeridos para integrar Interact con IBM Cognos 8 BI y para ejecutar y mantener los informes de Cognos disponibles en Interact.

Datos de informes de Interact

Los informes de Interact requieren tres conjuntos de datos sobre los cuales se informa: los datos del entorno de diseño, los datos del entorno de ejecución de producción y los datos del módulo de aprendizaje. Por ejemplo, el informe Resumen de rendimiento de oferta de canal requiere datos del origen de datos de Campaign para información relacionada con ofertas y datos del historial de contactos y respuestas del servidor de ejecución de producción.

En consecuencia, para no perjudicar el rendimiento del entorno de producción, el entorno de ejecución almacena todo el historial de contactos y respuestas en tablas de preparación. Interact proporciona un módulo de historial de contactos y respuestas que copia datos del servidor de ejecución del servidor de ejecución al entorno de diseño para que los informes incluyan datos correctos. Si esta herramienta no se configura, los informes no incluyen datos correctos.

Varios informes requieren datos específicos con respecto a ofertas. Para asegurarse de que los informes incluyan los datos correctos, se deben utilizar ofertas creadas con una plantilla de oferta y la opción **Permitir que ofertas creadas a partir de esta plantilla se utilicen en interacciones en tiempo real** activada.

Temas relacionados

- definir ofertas

Informes y esquemas de creación de informes de Interact 8.0.0

Puede personalizar los esquemas de creación de informes del Paquete de Informes v 8.0.0 de Interact de las siguientes maneras:

- Especifique períodos del calendario para informes de rendimiento
- Configure el nivel de audiencia para informes de rendimiento
- Elabore otros esquemas de creación de informes de rendimiento para niveles de audiencia adicionales

La siguiente tabla asigna los informes individuales de IBM Cognos 8 BI proporcionados en el Paquete de Informes de Interact a los esquemas de creación de informes de IBM Unica que los admiten.

	Esquema de vista interactiva	Interact Esquema de vista de rendimiento	Canalde comunicación interactivo/Historial de implementaciones de campaña	Interact Esquema de vista de ejecución	Interact Esquema de vista de aprendizaje
Campaign: Historial de implementaciones del canal de comunicación interactivo	X		X		
Campaign: Rendimiento de celda interactiva a lo largo del tiempo	X	X		X	
Campaign: Rendimiento de celda interactiva por oferta	X	X		X	

	Esquema de vista interactiva	Interact Esquema de vista de rendimiento	Canal de comunicación interactivo/Historial de implementaciones de campaña	Interact Esquema de vista de ejecución	Interact Esquema de vista de aprendizaje
Campaign: Rendimiento de oferta interactiva a lo largo del tiempo	X	X		X	
Campaign: Rendimiento de oferta interactiva por celda	X	X		X	
Campaign: Detalles de aprendizaje de oferta interactiva	X				X
Análisis de elevación de celda interactiva	X	X		X	X
Canal de comunicación interactivo. Historial de implementaciones de canal de comunicación	X		X		
Canal de comunicación interactivo. Informe Resumen de actividad de eventos de canal de comunicación	X			X	

	Esquema de vista interactiva	Interact Esquema de vista de rendimiento	Canal de comunicación interactivo/Historial de implementaciones de campaña	Interact Esquema de vista de ejecución	Interact Esquema de vista de aprendizaje
Canal de comunicación interactivo. Resumen de rendimiento de punto de interacción de canal de comunicación	X	X		X	
Canal de comunicación interactivo. Inventario de reglas de tratamiento de canal de comunicación	X				
Análisis de elevación de segmento interactivo	X	X		X	
Rendimiento de punto de interacción	X	X		X	

Visualización de informes de Interact

La integración de Interact con los informes permite ejecutar los informes Cognos desde Campaign. Algunos informes contienen vínculos a otros informes para proporcionar información adicional.

Debido a que los informes de Interact existen en Campaign, consulte la *Guía del usuario de Campaign* para obtener instrucciones genéricas sobre la visualización de informes.

Se pueden personalizar todos los informes de ejemplo disponibles con el paquete de informes de Interact, por ejemplo, agregar niveles de audiencia adicionales. Para obtener detalles sobre cómo personalizar los informes de ejemplo de Interact, consulte la *Guía del administrador de Marketing Platform*.

Temas relacionados

- Para ver los informes de Interact desde la página Herramientas de análisis
- Para ver informes de Interact desde la ficha Análisis de la campaña
- Para ver informes desde la ficha Análisis del canal interactivo

Para ver informes desde la ficha Análisis del canal interactivo

Los siguientes informes están disponibles en la ficha Análisis del canal interactivo:

- Historial de implementaciones de canal
- Resumen de actividad de evento de canal
- Resumen de rendimiento de punto de interacción de canal
- Análisis de elevación de segmento interactivo de canales
- Inventario de reglas de tratamiento de canal interactivo

1. En la ficha Análisis del canal interactivo, seleccione un **Tipo de informe**.

Aparecerá el informe.

2. Si corresponde, seleccione filtros para el informe.

Por ejemplo, seleccione el punto de interacción que desea ver para el informe Resumen de rendimiento de punto de interacción de canal.

Temas relacionados

- Para filtrar por oferta
- Para filtrar por celda de selección
- Para filtrar por tiempo
- Para filtrar el informe Historial de implementaciones de canal
- Para filtrar el informe Inventario de reglas de tratamiento de canal

Para ver informes de Interact desde la ficha Análisis de la campaña

Los siguientes informes están disponibles en la ficha Análisis de la campaña:

- Historial de implementaciones de canal
- Análisis de elevación de celda interactiva
- Rendimiento de celda interactiva por oferta
- Rendimiento de celda interactiva a lo largo del tiempo
- Detalles de aprendizaje de oferta interactiva
- Rendimiento de oferta interactiva por celda

- Rendimiento de oferta interactiva a lo largo del tiempo
1. En la ficha Análisis de una campaña, seleccione un **Tipo de informe**.
Aparecerá el informe.
 2. Si corresponde, seleccione filtros para el informe.
Por ejemplo, seleccione la celda que desea ver para el informe Rendimiento de celda interactiva por oferta.

Temas relacionados

- Para filtrar por oferta
- Para filtrar por celda de selección
- Para filtrar por tiempo

Para ver los informes de Interact desde la página Herramientas de análisis

Los siguientes informes están disponibles en la carpeta Informes de Interact del área Análisis:

- Historial de implementaciones de canal
 - Análisis de elevación de celda interactiva
 - Rendimiento de celda interactiva por oferta
 - Rendimiento de celda interactiva a lo largo del tiempo
 - Detalles de aprendizaje de oferta interactiva
 - Rendimiento de oferta interactiva por celda
 - Rendimiento de oferta interactiva a lo largo del tiempo
1. Seleccione la carpeta **Informes de Interact** desde la página **Herramientas de análisis**.
 2. Seleccione el informe que desea ver.
Se abrirá la ventana Parámetros del informe.
 3. Seleccione la campaña cuyos datos desea ver.
Aparecerá el informe.
 4. Si corresponde, seleccione filtros para el informe.
Por ejemplo, seleccione la celda que desea ver para el informe Rendimiento de celda interactiva por oferta.

Temas relacionados

- Para filtrar por oferta
- Para filtrar por celda de selección
- Para filtrar por tiempo

Acerca del componente del informe Rendimiento del punto de interacción

El único informe específico de Interact disponible en el panel es el componente del informe Rendimiento del punto de interacción. Este componente muestra el número de ofertas aceptadas por punto de interacción en un período de siete días. Al analizar este informe, es posible determinar las principales ubicaciones de marketing en el canal interactivo como ayuda para diseñar campañas futuras.

Este informe del panel se define según el canal interactivo con el ID de 1. Para cambiar el ID del canal interactivo al que este informe hace referencia, consulte la *Guía del administrador de Marketing Platform*.

Informes de Interact disponibles en la ficha Análisis de canal interactivo

- [Acerca del informe Historial de implementaciones de canal \(canal interactivo\)](#)
- [Acerca del informe Resumen de actividad de evento de canal](#)
- [Acerca del informe Resumen de rendimiento de punto de interacción de canal](#)
- [Acerca del informe Inventario de reglas de tratamiento de canal](#)
- [Acerca del informe Análisis de elevación del segmento interactivo](#)

Acerca del informe Historial de implementaciones de canal (canal interactivo)

En la ficha Análisis del canal interactivo, el informe Historial de implementaciones de canal es un registro de auditoría para hacer un seguimiento a cambios en todos los servidores de ejecución. Este informe se puede filtrar por servidores de ejecución, campañas o por el usuario que realizó la implementación.

Los nombres de campaña, estrategia de interacción, sesión y diagrama de flujo son vínculos a la campaña, la estrategia de interacción, la sesión y el diagrama de flujo tiempo real. Para volver al informe, utilice el botón Atrás del navegador.

Este informe también está disponible en la ficha Análisis de la campaña y en la carpeta Informes de Interact en la página Herramientas de análisis.

Temas relacionados

- [Para filtrar el informe Historial de implementaciones de canal](#)
- [Acerca del informe Historial de implementaciones de canal \(campaña\)](#)

Acerca del informe Resumen de actividad de evento de canal

El informe Resumen de actividad de evento de canal permite hacer un seguimiento de la actividad de eventos implementados para un canal interactivo. El informe se puede filtrar por todas las categorías, una categoría en particular, todos los eventos o un solo evento. Es posible comparar la frecuencia con que se produjo un evento en las últimas veinticuatro horas o en los últimos siete días. El informe también precisa la hora o el día punta y la hora o el día más lento para un evento. Los datos de los momentos punta se pueden utilizar como ayuda para determinar las mejores maneras de optimizar los recursos de procesamiento o para planificar las estrategias de marketing en torno al tráfico esperado. Al conocer cuándo se producen los períodos más lentos, es posible planificar las implementaciones para que ocurran cuando representen la menor interrupción posible.

Temas relacionados

- Para filtrar por tiempo
- Para filtrar por evento o categoría

Acerca del informe Resumen de rendimiento de punto de interacción de canal

El informe Resumen de rendimiento de punto de interacción de canal mide el rendimiento de cada punto de interacción en el canal interactivo de todas las ofertas y segmentos. Al analizar este informe, es posible determinar las principales ubicaciones de marketing en el canal interactivo como ayuda para diseñar campañas futuras.

Este informe se puede filtrar por todos los puntos de interacción o por uno solo. El informe muestra el número de ofertas presentadas, aceptadas y rechazadas para ese punto de interacción.

Temas relacionados

- Para filtrar por tiempo
- Para filtrar por punto de interacción

Acerca del informe Inventario de reglas de tratamiento de canal

El informe Inventario de reglas de tratamiento de canal es una lista de todas las reglas de tratamiento asociadas con un canal interactivo. Esta lista se puede filtrar por una combinación de celdas de selección, zonas y campañas. Este informe se puede utilizar como herramienta de diagnóstico al investigar el comportamiento de marketing en torno a una celda, una zona o una campaña específica.

Los nombres de campaña y estrategia de interacción son vínculos a la campaña o la estrategia de interacción. El nombre de oferta es un vínculo al informe Rendimiento de oferta interactiva a lo largo del tiempo filtrado por esa oferta. Para volver al informe Inventario de reglas de tratamiento de canal, utilice el botón Atrás del navegador.

Temas relacionados

- Para filtrar el informe Inventario de reglas de tratamiento de canal

Acerca del informe Análisis de elevación del segmento interactivo

Los informes de análisis de elevación muestran la mejora del rendimiento que se crea por medio del aprendizaje incorporado en Interact. El informe Análisis de elevación de segmento interactivo muestra el índice de aceptación de ofertas por segmento inteligente, comparando las ofertas presentadas al azar y las ofertas presentadas por el aprendizaje incorporado de Interact. Este informe muestra estos valores a través del tiempo, para que se puedan ver las tendencias hacia lo mejor o peor y utilizar esa información para refinar las estrategias de marketing.

Este informe se completa solo si utiliza el aprendizaje incorporado de Interact.

Informes de Interact disponibles en la ficha Análisis de la campaña

- [Acerca del informe Historial de implementaciones de canal \(campaña\)](#)
- [Acerca del informe Detalles de aprendizaje de oferta interactiva](#)
- [Acerca de los informes Rendimiento de celda interactiva](#)
- [Acerca de los informes Rendimiento de oferta interactiva](#)
- [Acerca del informe Análisis de elevación de celda interactiva](#)

Acerca del informe Historial de implementaciones de canal (campaña)

En la ficha Análisis de la campaña, el informe Historial de implementaciones de canal muestra los datos de implementación de todas las estrategias de interacción y canales interactivos asociados para esta campaña.

Los nombres de campaña, estrategia de interacción, sesión y diagrama de flujo son vínculos a la campaña, la estrategia de interacción, la sesión y el diagrama de flujo tiempo real. Para volver al informe, utilice el botón Atrás del navegador.

Este informe está disponible en la ficha Análisis del canal interactivo.

Temas relacionados

- [Acerca del informe Historial de implementaciones de canal \(canal interactivo\)](#)

Acerca del informe Detalles de aprendizaje de oferta interactiva

El informe Detalles de aprendizaje de oferta interactiva muestra todos los atributos de aprendizaje a los que se hace seguimiento con el módulo de aprendizaje incorporado. Cada gráfico muestra la probabilidad de que un visitante responda a la oferta especificada si tiene un valor específico para un atributo de interés determinado. Este informe se puede utilizar para analizar lo que está aprendiendo el módulo de aprendizaje y emplear eso para modificar los atributos a los que se hace seguimiento o las asignaciones de oferta a segmento.

Para mostrar datos en el informe Detalles de aprendizaje de oferta interactiva se debe seleccionar una oferta. En forma predeterminada no aparecen datos.

Este informe no está disponible si se utiliza aprendizaje externo.

Temas relacionados

- Para filtrar por oferta

Acerca de los informes Rendimiento de celda interactiva

Los informes Rendimiento de celda interactiva tienen dos variaciones: a lo largo del tiempo y por oferta. Estos informes miden el rendimiento de celdas de selección en sus escenarios de marketing de entrada para una campaña determinada. Cuando se filtra por celda de selección, se filtra por la celda asignada al segmento inteligente en la regla de tratamiento. Estos informes se pueden ordenar por todas las celdas o por una celda de selección específica. Este informe muestra el número de ofertas presentadas, aceptadas y rechazadas por una celda de selección a lo largo del tiempo o por oferta. Cubre todas las celdas de selección asociadas con las reglas de tratamiento en una estrategia de interacción dentro de una campaña.

Temas relacionados

- Para filtrar por tiempo
- Para filtrar por celda de selección

Acerca de los informes Rendimiento de oferta interactiva

Los informes Rendimiento de oferta interactiva tienen dos variaciones: a lo largo del tiempo y por oferta. Estos informes miden el rendimiento de ofertas en sus escenarios de marketing de entrada para una campaña determinada. Estos informes se pueden ordenar por todas las ofertas o por una oferta específica. Este informe muestra el número de veces que una oferta se presentó, se aceptó y se rechazó a lo largo del tiempo o por celda de selección (segmento). Cubre todas las ofertas asociadas con las reglas de tratamiento en una campaña.

Temas relacionados

- Para filtrar por tiempo
- Para filtrar por oferta

Acerca del informe Análisis de elevación de celda interactiva

Los informes de análisis de elevación muestran la mejora del rendimiento que se crea por medio del aprendizaje incorporado en Interact. El informe Análisis de elevación de celda interactiva muestra el índice de aceptación de ofertas por celda, comparando las ofertas presentadas al azar y las ofertas presentadas por el aprendizaje incorporado de Interact. Este informe muestra estos valores a través del tiempo, para que se puedan ver las tendencias hacia lo mejor o peor y utilizar esa información para refinar las estrategias de marketing.

Este informe se completa solo si utiliza el aprendizaje incorporado de Interact.

Filtrado de informes

- Para filtrar por punto de interacción
- Para filtrar por evento o categoría
- Para filtrar por oferta
- Para filtrar por celda de selección
- Para filtrar por tiempo
- Para filtrar el informe Historial de implementaciones de canal
- Para filtrar el informe Inventario de reglas de tratamiento de canal

Para filtrar por punto de interacción

El informe Resumen de rendimiento de punto de interacción de canal se puede filtrar por punto de interacción.

Para filtrar un informe por punto de interacción, seleccione el punto de interacción por el que desea filtrar los datos en la lista **Punto de interacción**. Para seleccionar todos los puntos de interacción, seleccione **Punto de interacción**.

El informe se vuelve a cargar automáticamente y muestra sólo los datos seleccionados.

Para filtrar por evento o categoría

El informe Resumen de actividad de evento de canal se puede filtrar por evento y categoría.

Para filtrar un informe por categoría, seleccione la categoría por la que desea filtrar los datos en la lista **Seleccionar categorías**. Para seleccionar todas las categorías, elija **Categoría**.

Para filtrar un informe por evento, seleccione el evento por el que desea filtrar los datos en la lista **Seleccionar eventos**. Para seleccionar todos los eventos, elija **Nombre de evento**. Si seleccionó una categoría, cuando el informe se vuelva a cargar, la lista Seleccionar eventos mostrará únicamente los eventos de la categoría seleccionada.

El informe se vuelve a cargar automáticamente y muestra sólo los datos seleccionados.

Para filtrar por oferta

Los siguientes informes se pueden filtrar por oferta:

- Detalles de aprendizaje de oferta interactiva
- Rendimiento de oferta interactiva por celda
- Rendimiento de oferta interactiva a lo largo del tiempo

Para filtrar un informe por oferta, seleccione la oferta por la que desea filtrar los datos en la lista **Oferta**. Para seleccionar todas las ofertas, elija **ID de oferta**.

El informe se vuelve a cargar automáticamente y muestra sólo los datos seleccionados.

Para filtrar por celda de selección

Los siguientes informes se pueden filtrar por celda de selección:

- Rendimiento de celda interactiva por oferta
- Rendimiento de celda interactiva a lo largo del tiempo

Cuando se filtra por celda de selección, se filtra por la celda asignada al segmento inteligente en la regla de tratamiento.

Para filtrar un informe por celda de selección, elija la celda de selección por la que desea filtrar los datos en la lista **Celda de selección**. Para seleccionar todas las celdas, elija **ID de celda**.

El informe se vuelve a cargar automáticamente y muestra sólo los datos seleccionados.

Para filtrar por tiempo

Los siguientes informes se pueden filtrar por tiempo:

- Rendimiento de celda interactiva a lo largo del tiempo
- Rendimiento de oferta interactiva a lo largo del tiempo
- Resumen de actividad de evento de canal
- Resumen de rendimiento de punto de interacción de canal

Para filtrar un informe por fecha, seleccione la fecha de finalización para el rango de los últimos 7 días y haga clic en **Actualizar**. Puede introducir una fecha o seleccionarla desde la lista del calendario.

Para filtrar un informe por hora, seleccione la hora de finalización para el rango de las últimas 24 horas y haga clic en **Actualizar**. El valor predeterminado es 12:00 AM. Esto muestra los datos de ayer. Si desactiva la casilla de verificación, el informe utiliza la hora actual en el servidor de informes de Cognos.

Si no hay datos para una fecha u hora en particular, el gráfico no muestra datos. En gráficos de líneas, si no hay datos, la tendencia pasa sólo por las fechas que contienen datos. Por ejemplo, existen los siguientes puntos de datos: 6/1 (100), 6/2 (sin datos) y 6/3 (50). La línea irá de 100 en 6/1 a 50 en 6/3. Puede pasar por ~75 en 6/2, pero no es un punto de datos real. Además, si sólo hay un punto de datos, no aparece ninguna línea, ya que no hay nada que conectar.

Para filtrar el informe Historial de implementaciones de canal

El informe Historial de implementaciones de canal se puede filtrar en la ficha Análisis del canal interactivo por lo siguiente:

- **Destino de implementación:** los grupos de servidores en los que ha implementado este canal interactivo
- **Campañas actualizadas por cambio:** las campañas que contienen estrategias de interacción asociadas con este canal interactivo
- **Propietario de la implementación:** los usuarios de IBM Unica que implementaron estos canales interactivos

Para filtrar el informe, seleccione los criterios por los que desea filtrar los datos y haga clic en **Actualizar**. Para seleccionar varios criterios por lista, utilice **CTRL y clic**. Para seleccionar todos los criterios, haga clic en **Seleccionar todo**. Si se elige **Anular selección de todo** no se utiliza ningún filtro y los datos mostrados son los mismos que con la opción **Seleccionar todo**.

El informe no se carga hasta que se hace clic en **Actualizar**. Cuando se vuelve a cargar, muestra sólo los datos seleccionados.

Para filtrar el informe Inventario de reglas de tratamiento de canal

El informe Inventario de reglas de tratamiento de canal se puede filtrar por lo siguiente:

- **Celdas de selección:** las celdas asignadas a los segmentos inteligentes en las reglas de tratamiento asociadas con este canal interactivo
- **Zonas:** las zonas en este canal interactivo
- **Campañas:** las campañas que contienen estrategias de interacción asociadas con este canal interactivo

Para filtrar el informe, seleccione los criterios por los que desea filtrar los datos y haga clic en **Actualizar**. Para seleccionar varios criterios por lista, utilice **CTRL y clic**. Para seleccionar todos los criterios, haga clic en **Seleccionar todo**. Si se elige **Anular selección de todo** no se utiliza ningún filtro y los datos mostrados son los mismos que con la opción **Seleccionar todo**.

El informe no se carga hasta que se hace clic en **Actualizar**. Cuando se vuelve a cargar, muestra sólo los datos seleccionados.